

**F03. PLAN DE ACCIONES DE MEJORA (PAM)**

UNIVERSIDAD DE MURCIA NOMBRE DEL CENTRO AUDITADO: Facultad de Óptica y Optometría		Fecha: 01 de diciembre de 2021		
Explique, para cada una de las no conformidades recogidas en el informe de auditoría, y en caso de estimarlo oportuno, para las observaciones, los <b>aspectos</b> que se solicitan a continuación.				
NC/OB	Acción de Mejora	Fecha prevista resolución	Responsable	Seguimiento
NC01/2021	<p>Durante el curso 2019/20 no hay recogidas en UNICA actas de coordinación docente, ni se ha reflejado nada relativo a coordinación en las actas de la CAC (SAIC PC01- 3.2 Coordinación).</p> <p>En respuesta a la NC01/2021 se han establecido <b>acciones de mejora</b> a desarrollar durante el curso 2021/22 que contribuirán a documentar en forma de evidencias (actas) las diferentes actividades de coordinación docente que se vienen realizando en el Centro, tanto a nivel horizontal, entre asignaturas del mismo cuatrimestre y/o curso, como vertical, entre asignaturas de diferentes cursos. Así mismo, las actividades de organización, coordinación y planificación de las titulaciones que viene realizando la Comisión de Planificación Académica también serán documentadas en forma de evidencias (actas, informes, etc.).</p>	<p>Actas Comisiones de Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar durante el curso 2021/22</li> </ul> <p>Actas Comisión Planificación Académica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar durante el curso 2021/22</li> </ul>	Vicedecano de Calidad	
NC02/2021	<p>Durante la auditoría nos indica el Vicedecano que cada curso tiene una comisión de coordinación, además de la comisión académica. Las actas de ambas comisiones se deberían subir a la aplicación UNICA (SAIC PC01- 5 Evidencias).</p> <p>En respuesta a la NC02/2021 se ha establecido como <b>acción de mejora</b> y con el fin de contribuir a mejorar la difusión de los acuerdos de coordinación adoptados en las comisiones de coordinación de curso se recopilarán en la web del centro</p>	<p>Actas Comisiones de Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar durante el curso 2021/22</li> </ul> <p>Actas Comisión Planificación Académica:</p>	Vicedecano de Calidad	

	<p>(<a href="https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comision/comision-planificacion-academica#Actas">https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comision/comision-planificacion-academica#Actas</a>) para cada curso del grado las correspondientes actas (además de la aplicación UNICA).</p> <p>También se ha establecido como <b>acción de mejora</b> y con el fin de contribuir a mejorar la difusión de los acuerdos y propuestas adoptados por la Comisión de Planificación Académica se recopilarán en la web del centro las actas de esta comisión (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comision/comision-planificacion-academica#Actas">https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comision/comision-planificacion-academica#Actas</a>) (además de en la aplicación UNICA).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar durante el curso 2021/22.</li> </ul>		
NC03/2021	<p>No encontramos el acta de JF en la que se apruebe el plan anual de orientación del curso 2020/21 (SAIC PC04- 3 Desarrollo).</p> <p>Por error u omisión no ha quedado recogido en el acta de JF de 21 de diciembre de 2020 la aprobación del plan anual de orientación para el curso 2020/21 que había sido aprobado en CAC de 26 de noviembre de 2020. en la que se trataron diferentes temas de calidad. Sin embargo, se puede comprobar que el Plan Anual de Orientación 2021/22 tras su aprobación en CAC, también ha sido aprobado en JF de 21 de diciembre de 2021. Por lo que consideramos que la NC quedaría subsanada al no reiterarse en el curso 2021/22 la omisión observada en el curso anterior.</p>	<p>RESUELTA. Se ha aprobado en JF de 21 de diciembre de 2021 el Plan Anual de Orientación 2021/22, tras su aprobación en CAC.</p>	Vicedecano de Calidad	
NC04/2021	<p>No hay constancia de que se analice el adecuado desarrollo de las prácticas curriculares (aspectos como existencia o no de incidencias, grado de satisfacción, coordinación, etc.) Se debe informar de estas cuestiones en la CAC (SAIC PC07- 3 Desarrollo).</p> <p>En respuesta a la NC04/2021 se ha establecido como <b>acción de mejora</b> y con el fin de contribuir a mejorar la difusión y claridad de la información que se resaltará en los diferentes análisis de los informes de prácticas curriculares y extracurriculares de la CAC los aspectos relacionados con posibles incidencias, problemas de coordinación, quejas o sugerencias que se reciban, adecuación de las mismas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar a partir de este curso 2021/22.</li> </ul>	Vicedecano de Calidad	

NC05/2021	<p>Aunque la inserción laboral se analiza por la CAC (Acta 21/7/2019), no hay constancia de que se analice formalmente si el perfil de egreso indicado en la memoria del título está actualizado y es relevante (no hemos encontrado actas de reuniones de CAC donde se analice el perfil de egreso, ni hay evidencias de que se actualice). Para ello se pueden apoyar en la satisfacción de egresados/empleadores, resultados de inserción laboral, etc. (SAIC PC08- 3 Desarrollo).</p> <p>En respuesta a la NC05/2021 se ha establecido como <b>acción de mejora</b> el análisis formal del perfil de egreso de las titulaciones del Centro mediante el análisis integrado de los resultados segregados de inserción laboral y satisfacción de egresados y empleadores con el fin de contribuir a mejorar la claridad de esta información y su difusión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar a partir de este curso 2021/22.</li> </ul>	Vicedecano de Calidad	
NC06/2021	<p>En los planes de recogida de opiniones no está recogido el grupo de empleadores ni para el curso 2019/20 ni para el 2020/21 (SAIC PA03- 3 Desarrollo).</p> <p>En respuesta a la NC06/2021 se ha establecido como <b>acción de mejora</b> incluir como evidencia las opiniones de los empleadores dentro del plan de recogida de opiniones. La opinión de los empleadores se recopila a través de los tutores de las empresas en las que los estudiantes del grado realizan sus prácticas curriculares y/o extracurriculares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar a partir de este curso 2021/22.</li> </ul>	Vicedecano de Calidad	
NC07/2021	<p>En acta de la CAC 26/11/2020 se hace referencia a un informe en el que se analizan los resultados sobre PDI y PAS que genera UNICA. Sin embargo, no se ha podido encontrar ese informe en el que se analizan los resultados (SAIC PA05- 3 Desarrollo).</p> <p>Se ha subsanado en la aplicación UNICA el error por omisión referido en la NC. Cabe destacar que en la sesión de la CAC si se analizó el informe de gestión del personal académico y de apoyo a la docencia para el grado en Óptica y Optometría, aunque no quedará debidamente registrado en la aplicación UNICA.</p>	RESUELTA	Vicedecano de Calidad	

NC08/2021	<p>En el acta de la CAC 26/11/2020, se trata en el punto 9 el análisis de la gestión de los recursos materiales, sin embargo, el anexo 7 no está incluido en el acta ni en la aplicación UNICA (SAIC PA06- 4 Medidas, análisis y mejora continua).</p> <p style="color: red;">Se ha subsanado en la aplicación UNICA el error por omisión en UNICA referido en la NC. Cabe destacar que en la sesión de la CAC si se analizó el informe de gestión de los recursos materiales para el grado en Óptica y Optometría, aunque no quedara debidamente registrado en la aplicación UNICA.</p>	RESUELTA	Vicedecano de Calidad	
NC09/2021	<p>La política no está desplegada en objetivos específicos, concretos y medibles (cuantificables). La revisión de la política de calidad se hace a lo largo del curso, cuando se analizan los resultados de los distintos procesos: Se debería realizar un seguimiento del plan anual de calidad en un documento específico. (Poner objetivos medibles en todos los objetivos y hacerle el seguimiento) (SAIC PE01- 3.1. Elaboración de la política y los objetivos generales de calidad del Centro).</p> <p style="color: red;">La política y objetivos de calidad del Centro (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/calidad/politicas-y-objetivos">https://www.um.es/en/web/optica/calidad/politicas-y-objetivos</a>) se despliega en objetivos específicos, concretos y cuantificables anualmente a través del Plan Anual de Calidad (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/calidad/plan-anual-de-calidad">https://www.um.es/en/web/optica/calidad/plan-anual-de-calidad</a>). A través de las evidencias y tras su correspondiente análisis y valoración se emiten informes por la CAC en los que se estima el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, esta documentación se recopila en el SAIC (UNICA). Por otra parte, a través del PANEL DE INDICADORES DEL CENTRO (Información reservada y de uso exclusivo para Universidad de Murcia) se realiza el seguimiento de los resultados de los distintos procesos y en la Valoración Final del Curso para cada titulación se informa de los datos obtenidos y grado de cumplimiento para cada uno de los objetivos planteados. Es decir, cada uno de los procesos del SAIC que se analizan, valoran e informan por la CAC a lo largo del curso supone un “seguimiento” de los objetivos planteados en el Plan Anual de Calidad. No consideramos necesario la elaboración de un documento de seguimiento específico cuando la aplicación UNICA nos genera conforme se finalizan los procedimientos un documento de seguimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción en progreso durante el curso 2021/22. La Política y Objetivos de Calidad del Centro se aprobó en CAC y JF el 21 de diciembre de 2021, al igual que el Plan Anual de Calidad 2021/22 cumpliendo con los requisitos del MSAIC.</li> </ul>	Vicedecano de Calidad	

NC10/2021	<p>No está actualizado a la última versión que incluye la incorporación del PA07 como proceso de auditorías internas.</p> <p>No hemos podido detectar la NC indicada. El MSAIC del Centro se encuentra actualizado y aprobado en JF y CAC en tiempo y forma como queda reflejado en las siguientes direcciones web:          Documentos MSAIC: (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/calidad/documentos">https://www.um.es/en/web/optica/calidad/documentos</a>)          Manual: (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/calidad/documentos/manual-calidad">https://www.um.es/en/web/optica/calidad/documentos/manual-calidad</a>)          Procesos: (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/calidad/documentos/procesos">https://www.um.es/en/web/optica/calidad/documentos/procesos</a>)</p>	RESUELTA	Vicedecano de Calidad	
NC11/2021	<p>Las acciones de mejora no están mecanizadas en UNICA. Aunque los planes de mejora están públicos en la web de la Facultad, faltaría incluir el seguimiento a los mismos.</p> <p>Efectivamente las acciones de mejora no se han mecanizado en UNICA. Pero tanto los planes de mejora como su seguimiento intermedio y final están publicados en la web del Centro (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/calidad/planes-mejora">https://www.um.es/en/web/optica/calidad/planes-mejora</a>).          Como <b>acción de mejora</b> a partir de este curso 2021/22 se mecanizarán en la aplicación UNICA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar durante el curso 2021/22.</li> </ul>	Vicedecano de Calidad	
NC12/2021	<p>No todos los indicadores clave tienen objetivos en el informe de seguimiento de las titulaciones.</p> <p>Como <b>acción de mejora</b> y con el fin de contribuir a mejorar la difusión y claridad de la información se establecerán objetivos cuantificables en todos los indicadores clave (F02-PM01 Panel Indicadores).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción a realizar durante el curso 2021/22 y siguientes.</li> </ul>	Vicedecano de Calidad	
<b>OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>				
<p>Las OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA reseñadas en el informe de auditoría interna se valoran de forma positiva y agradecen. Consideramos que una vez resueltas y/o aplicadas al SAIC del Centro facilitará la visualización de la información a los grupos de interés y contribuirá a mejorar la calidad de los títulos impartidos en el Centro.</p>				

<b>Proceso: PC01. Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No hemos encontrado el Acta de CAC de aprobación guías docentes de este curso. La reunión de la CAC donde se revisen y se apruebe su publicación será en este mes de diciembre. Efectivamente es en el acta de CAC de 21-12-2021 donde se indica que las GD del curso 2021/22 se aprobaron, tras su revisión por el Decano, en tiempo y forma, y ajustada a normativa por la JF, que es quien tiene esa potestad. Recordamos que la CAC no tiene acceso a las GD hasta su publicación, tras aprobación en JF. La CAC constata que el proceso de aprobación y publicación desde el Centro se ha realizado de forma correcta y ajustado a los plazos previstos anualmente.</li> <li>- En la aplicación UNICA, en la carpeta del PC01 (Curso 2020/21), hay actas repetidas. Efectivamente existe actas de CAC que tras ser borradas en la aplicación UNICA, por haberse cometido algún tipo de error en su mecanización, no se han eliminado de forma correcta de la aplicación y continúan apareciendo. Desconocemos la naturaleza de ese error en la aplicación UNICA, ya que para el nivel de autorización del responsable de calidad del Centro (Vicedecano de Calidad) le aparecen como eliminadas, aunque persisten en el registro de actas. La unidad de calidad conoce el problema.</li> </ul>
<b>Proceso: PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El título con el que aparecen en UNICA los Informes de valoración del acceso al Grado (20/21) y del Máster (perfiles de ingreso) no es el correcto. El error en el documento se ha subsanado en UNICA.</li> <li>- En el texto del documento, del plan de captación del curso 2020/21, se indica curso 2019/20. El error en el documento se ha subsanado en UNICA.</li> <li>- No hay constancia de que se realice un seguimiento a las actuaciones incluidas en el plan de captación/resultados del plan de captación. El seguimiento del plan de captación se realiza anualmente (un curso después de su aplicación) mediante el análisis de los indicadores de perfil de ingreso, captación, selección y admisión (PC03) que se remiten desde UNICA. Creemos que es la mejor forma de observa si el conjunto de las acciones colectivas del Plan de Captación del Centro está rindiendo los resultados esperables y deseables. Pero se considera adecuada la observación para que quede constancia individualizada de cada una de las acciones.</li> </ul>
<b>Proceso: PC04. Orientación a estudiantes</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Informe de seguimiento de las actividades de orientación del Centro (para Grado y para Máster) incluye el análisis sólo de las actividades del COIE, no se trata ninguna otra actividad de las realizadas desde la Facultad. Se debería atender también a éstas, ya que, en realidad, el Plan de Orientación contempla otras actividades como las de acogida, orientación TFG, orientación sobre movilidad, jornadas de empresa, que se realizan desde el propio centro. Hasta la fecha ese seguimiento pormenorizado de las actividades organizadas desde el Centro, además de las realizadas por el COIE, se ha venido realizando, valorando y analizando en el informe de Seguimiento del Plan Anual de Orientación (F01-PC04) del que queda evidencia en la aplicación UNICA. Hay que recordar</li> </ul>

	<p>que las actividades de orientación tienen un periodo de ejecución acotado en el tiempo, pero escalonado a lo largo del curso. Por otro lado, la información sobre orientación del COIE llega al Centro un curso después de haberse realizado las actividades; por lo que tradicionalmente se han separado ambas valoraciones las del COIE y las organizadas desde el Centro.</p>
<p>Proceso: PC05. Resultados Académicos</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las actas de CAC de 26 nov 20 y de 26 abr 21 (de Análisis de resultados académicos) están repetidas. Efectivamente existe actas de CAC que tras ser borradas en la aplicación UNICA, por haberse cometido algún tipo de error en su mecanización, no se han eliminado de forma correcta de la aplicación y continúan apareciendo. Desconocemos la naturaleza de ese error en la aplicación UNICA, ya que para el nivel de autorización del responsable de calidad del Centro (Vicedecano de Calidad) le aparecen como eliminadas, aunque persisten en el registro de actas. La unidad de calidad conoce el problema.</li> <li>- En los informes (para el Máster) hay alguna tasa que, según se indica, no se ha podido calcular aún. El máster es de implantación reciente (curso 2019/20) la falta de datos y sus correspondientes tasas en los informes remitidos a la Comisión Académica del Máster y al Centro se debe con toda seguridad a que no ha pasado el suficiente periodo de tiempo para su registro y cálculo. Por lo que se deja constancia en las actas.</li> <li>- De cara a mejorar la tasa de graduación, plantean actividades de captación como acción de mejora, para que los estudiantes que llegan nuevos al centro tenga un mayor conocimiento de los estudios a cursar (semana de la ciencia, visitas a institutos). Pero esto no está reflejado en las actas, por lo que se recomienda su sistematización. Creemos que esta observación es similar a la observación realizada en el apartado Proceso: PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión, donde se le ha dado réplica.</li> </ul>
<p>Proceso: PC06. Movilidad de los Estudiantes</p>	
	<p>- Se tratan los datos en acta de la CAC 29/7/2020 (Existe un acta de la CAC en cuyo título se indica 31/7/2020, y sin embargo en el documento pone fecha 29/7/2020) El error en el documento se ha subsanado en UNICA.</p>
<p>Proceso: PC07. Prácticas externas</p>	
	<p>- Existe un Informe de análisis de prácticas externas extracurriculares 20/21, pero no se dice nada ni hay ningún análisis de las curriculares. Sería recomendable, aunque, como tal, sea una asignatura, prestar atención a las prácticas curriculares en las reuniones de la CAC.</p>

	<p align="center">Se da respuesta a esta observación en la NC04/2021.</p>
<p>Proceso: PC08. Inserción laboral</p>	
	<p>- El acta de la CAC virtual de 11/21 jul 19 aparece hasta tres veces (con / sin fecha en el nombre)  Efectivamente existe actas de CAC que tras ser borradas en la aplicación UNICA, por haberse cometido algún tipo de error en su mecanización, no se han eliminado de forma correcta de la aplicación y continúan apareciendo. Desconocemos la naturaleza de ese error en la aplicación UNICA, ya que para el nivel de autorización del responsable de calidad del Centro (Vicedecano de Calidad) le aparecen como eliminadas, aunque persisten en el registro de actas. La unidad de calidad conoce el problema.</p>
<p>Proceso: PC09. Información Pública y rendición de cuentas</p>	
	<p>- GRADO  La información sobre Orientación para los estudiantes que aparece en la WEB no está actualizada.  Tras comprobar la observación en la web del Centro se constata que la información sobre Orientación para los estudiantes está actualizada y lo estaba a fecha de la auditoria. Aunque no se descarta que exista algún enlace que lleve a información errónea por lo que hubiera sido muy útil que se nos remitiera en las observaciones la dirección web donde se detectó el error.</p> <p>En “Actividades”, en el Plan de Orientación hay alguna errata, como “día 621”.  La errata en la información web se ha subsanado.</p> <p>La información sobre la comisión académica del grado no está bien publicada:  En la WEB, al “pinchar” en Comisión Académica sale la Comisión de GARANTÍA de la Calidad (si es ésta, ya hace tiempo que se denomina de “aseguramiento”).  Tras comprobar la observación en la web del Centro se constata que la información sobre la Comisión Académica del Grado (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comisiones">https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comisiones</a>) está actualizada y lo estaba a fecha de la auditoria. Aunque no se descarta que exista algún enlace que lleve a información errónea por lo que hubiera sido muy útil que se nos remitiera en las observaciones la dirección web donde se detectó el error.</p> <p>- MÁSTER  La información sobre Orientación para los estudiantes que aparece en la WEB no está actualizada.  Tras comprobar la observación en la web del Centro se constata que la información sobre Orientación para los estudiantes (<a href="https://www.um.es/en/web/estudios/masteres/optometria-aplicada/orientacion">https://www.um.es/en/web/estudios/masteres/optometria-aplicada/orientacion</a>) está actualizada y lo estaba a fecha de la auditoria. Aunque no se descarta que exista algún enlace que lleve a información errónea, por lo que hubiera sido muy útil que se nos remitiera en las observaciones la dirección web donde se</p>

	<p>detectó el error.</p> <p>No hay publicada ningún acta de la Comisión Académica.</p> <p>Tras comprobar la observación en la web del Centro se constata que la Comisión Académica del Máster (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comisiones/optometria-aplicada">https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comisiones/optometria-aplicada</a>) publica sus actas y acuerdos en la web. La información está actualizada y lo estaba a fecha de la auditoria. Aunque no se descarta que exista algún enlace que lleve a información errónea, por lo que hubiera sido muy útil que se nos remitiera en las observaciones la dirección web donde se detectó el error.</p>
<p>Proceso: PA03. Satisfacción, Expectativas y Necesidades</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el plan de recogida de Opiniones (en UNICA) para 20/21, se incluye sólo la encuesta a estudiantes (y egresados, pero no se hizo) La encuesta a estudiantes se realiza anualmente, mientras que para los egresados se usan los excelentes datos sobre la titulación cursada recabados por COIE en su encuesta de inserción laboral a los egresados de la UMU que se realiza de forma periódica y que debiera haberse hecho en ese curso, pero que probablemente no se pudo realizar por la situación económica derivada del esfuerzo económico que ha supuesto la adaptación institucional a la situación sanitaria. Esperamos disponer de esos datos próximamente. Recordamos que desde que se disponen periódicamente de los datos del COIE se descartó hacer el esfuerzo desde el Centro de recabar esa información dado el escaso, por no decir nulo éxito, las veces que se intentó. Los datos suministrados por el COIE suplen con creces los datos necesarios para conocer el grado de satisfacción de los egresados de la titulación.</li> <li>- En el caso del máster, en el primer curso de implantación se obtuvieron varios ítems con valoración por debajo de 3. En el curso 2020/21 algunos de estos ítems volvieron a tener valoraciones por debajo de 3 y en el informe se indica la necesidad de adoptar acciones de mejora, sin embargo, no se concretan cuáles son esas acciones. La Comisión Académica del Máster consciente de la necesidad de acción de mejora detectada de forma reiterada consecutivamente en dos cursos gracias a las encuestas de satisfacción realizadas y analizadas propuso la correspondiente acción de mejora anticipándose a lo indicado desde la CAC del Centro tal y como consta en el registro del SAIC del curso 2020/21 y en la CAC de 02 de noviembre de 2021 en la que se indica la existencia de una acción de mejora propuesta a tal fin para el curso 2021/22 (ver acta de coordinación; <a href="https://www.um.es/documents/279372/27758017/Acta+Reunion+coordinacion+21-09-21.pdf/a6326e0e-d865-54c1-ba14-48699ccf9200?t=1638437370010">https://www.um.es/documents/279372/27758017/Acta+Reunion+coordinacion+21-09-21.pdf/a6326e0e-d865-54c1-ba14-48699ccf9200?t=1638437370010</a>).</li> </ul>
<p>Proceso: PA04. Gestión de Incidencias (SQRF)</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay una queja del curso 19/20, de un examen de julio (está todo el seguimiento), que no se ha cerrado (y no hay conocimiento de si se ha pasado la queja, por parte de los estudiantes, al defensor del universitario o a la inspección de servicios). Esa es la información hasta la fecha y de la que se da constancia en el SAIC del Centro. Consideramos que el Centro no tiene potestad para promover la queja</li> </ul>

	<p>a instancias superiores, si las partes interesadas no lo hacen.</p> <p>- Llama la atención que no haya habido otras quejas ni reclamaciones desde 2015/16.          Nos llama la atención que llame la atención que no existan quejas y/o reclamaciones. Debemos recordar que el Centro, por el número de estudiantes y tamaño físico, debe considerarse pequeño, además tiene una fuerte carga docente práctica y un profesorado relativamente joven que empatiza con el estudiantado y se muestra muy próximo a la “problemática” de los estudiantes; lo que facilita que las “quejas/reclamaciones” se solucionen mediante el entendimiento de las partes, sin necesidad de recurrir a los procedimientos establecidos en el SAIC. También hay que decir que existen felicitaciones documentadas con relativa frecuencia, que son recopiladas en el SAIC.</p>
<b>Proceso: PA05. Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia</b>	
	<p>- No hay evidencias claras de cómo se detectan las necesidades de formación del profesorado.          Anualmente el CFDP remite al PDI y PAS de los Centros una encuesta de necesidades formativas con el fin de detectar las necesidades formativas individualizadas del PDI y PAS. Desde el Centro anualmente y a petición del CFDP se priorizan las necesidades formativas del Centro a través de una serie de cursos de una oferta propuesta desde el CFDP. Esa oferta entra dentro del Plan de Formación por Centros y suelen ser dos cursos por curso académico. La elección se ha realizado hasta la fecha a través de un sondeo/encuesta al PDI. Desde el curso 2021/22 donde ha quedado constituida Comisión de Formación del Centro (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comisiones/comisi%C3%B3n-de-formaci%C3%B3n">https://www.um.es/en/web/optica/conoce-la-facultad/estructura/comisiones/comisi%C3%B3n-de-formaci%C3%B3n</a>) esa labor recaerá en ella.</p>
<b>Proceso: PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios</b>	
	<p>- Existe un Informe de Análisis de Gestión de recursos materiales (infraestructuras) por titulación (20/21). Pero no está (aún) en UNICA.          El error en el documento se ha subsanado en UNICA.</p>
<b>Proceso: PA07. Auditorías internas</b>	
	<p>- No se ha encontrado el Plan de acciones correctivas / de mejora, o algún documento de análisis como consecuencia de la auditoría interna realizada hace dos años.          Aunque se acometieron acciones de mejora para resolver las no conformidades detectadas en aquel informa de Auditoría Interna no se recopilaron de forma documental.</p>
<b>Proceso: PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad</b>	
	<p>- La Política publicada en la WEB se indica que está revisada en el 19 y aprobada en el 20. Encima de la firma del Decano, se indica revisada en Murcia a 27 de</p>

	<p>noviembre de 2019. Sin embargo, más abajo en la misma página se indica aprobada en JF el 1 de octubre de 2020. Se debería indicar únicamente la fecha de la última revisión.</p> <p>La Política se revisa de forma bienal, pero se debe aprobar cada curso de ahí probablemente la incongruencia que se indica pero que solo responde a la realidad del SAIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los objetivos generales, se concretan en objetivos, anuales, pero no son cuantificables (al menos no fácilmente). Creemos que esta observación queda recogida en la réplica a la NC09/2021, donde se indican las acciones de mejora a implementar.</li> <li>- Se analiza y revisa esos objetivos en el Informe de seguimiento de los títulos que aparece en UNICA. Pero no hay un Informe de la consecución de los objetivos de la Política como tal. Se considera positivamente la observación y la inclusión de un informe pormenorizado donde se valore la consecución de los objetivos de la política del Centro. A pesar de que estos se analizan y revisan en el Informe de Seguimiento de los Títulos.</li> <li>- En el Informe de seguimiento interno del título que aparece en UNICA, hay varios indicadores clave sin objetivo. Creemos que esta observación queda recogida en la réplica a la NC129/2021, donde se indican las acciones de mejora a implementar.</li> </ul>
<p>Proceso: PE02. Ciclo de vida de las titulaciones</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No hemos encontrado el acta de la CAC donde se valore/analice si la oferta formativa del centro es válida o no. Hasta la fecha la oferta formativa del Centro se ha considerado valida, adecuada y ajustada a la mayoría de indicadores propuestos en las memorias de los títulos; de hecho, se ha ampliado recientemente con la implantación de un máster universitario (curso 2019/20). Por ello no se ha considerado necesario documentar en forma de acta en la CAC la validez de los títulos cuando existen numerosos indicadores del SIAC que confirman una valoración positiva de los títulos impartidos en el Centro. Pero se recoge la observación para su inclusión en las sesiones de la CAC.</li> </ul>
<p>Proceso: Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde el Centro se elabora un informe de seguimiento de su Plan de Mejoras, pero no lo publican en la web. El registro histórico de Planes de Mejora y sus correspondientes informes de seguimiento están publicados en web (<a href="https://www.um.es/en/web/optica/calidad/planes-mejora">https://www.um.es/en/web/optica/calidad/planes-mejora</a>) y lo estaba en la fecha de la auditoria.</li> </ul>