



Índice

1. Presentación
2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos
3. Acciones de mejora
4. Objetivos de calidad para el próximo curso
5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

(Extensión máxima 5 páginas)

ANEXOS

- Resultados de Indicadores del SGC
- Fichas de acciones de mejora (F01-PE05)



1. Presentación

El objetivo del presente documento es realizar, según establece el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga (UMA), el Informe anual de resultados según la planificación del SGC.

- **Planificación del SGC:** En el curso académico 2008-2009, se elaboró por los órganos correspondientes de la Facultad de Psicología en colaboración con el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social (VCPERS) de la UMA, el borrador del SGC. La documentación fue enviada a la ANECA el 20/07/2009 para su evaluación, la cual emitió evaluación positiva de dicho SGC el 23/11/2009.
- **Ejecución del SGC:** Tras su aprobación, la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) de la Facultad de Psicología se planteó dos objetivos fundamentales. Por un lado la difusión e información a los grupos de interés sobre el SGC, como normativa que rige el funcionamiento del Centro, así como la solicitud de su participación para hacer posible el desarrollo y valoración de los procesos que garantizan la calidad del Centro y la elaboración de las propuestas de mejora. Por otro, asegurar que el modo de proceder de los diferentes servicios de la Facultad se ajustara a lo establecido en el Manual. En este sentido, la innovación más relevante introducida por el SGC derivaba del compromiso por dejar constancia de las acciones llevadas a cabo en el Centro y por obtener una medida del grado en que esa actividad es eficaz y satisfactoria para el usuario. Como consecuencia, las acciones que de forma inmediata desarrollaron la CGC estuvieron relacionadas con la implantación de los mecanismos de registro y la elaboración (y en su caso aplicación) de los instrumentos de evaluación.

A comienzos del curso académico 2009-2010, se inició la implantación del SGC de la Facultad de Psicología. Los aspectos fundamentales que se valoraron como objetivos iniciales en el despliegue del SGC fueron, por un lado, informar a los grupos de interés internos de la implantación del SGC. Para ello, se creó un espacio informativo específico en la página web de la Facultad con toda la información referente al SGC.

Además, y atendiendo a la primera propuesta de mejora de la Comisión de Evaluación de la ANECA: "Incluir procedimientos para el establecimiento de perfiles y participación de los grupos de interés, especialmente los externos", la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Psicología, estableció los perfiles de ingreso y se actualizaron los de egreso de los futuros estudiantes y graduados, respectivamente, de las distintas titulaciones de la Facultad. Dichas modificaciones quedaron reflejadas en el *PC04. Definición de Perfiles y Captación de Estudiantes*, así como publicadas en la página web de la Facultad.

Por otro lado, respecto a la segunda propuesta de ANECA de "Revisar y completar lo referente a las Comisiones y cargos de las que el Centro se dota para garantizar el correcto funcionamiento del SGIC", se ha actualizado periódicamente la composición de los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Psicología.

Con el objetivo de facilitar el despliegue del SGC, a lo largo de este curso académico, componentes de la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) de la Facultad de Psicología han asistido a las diferentes reuniones, organizadas por el



VCPERS de la UMA, como por ejemplo, la celebrada para acordar el procedimiento a seguir para la evaluación la “Satisfacción y necesidades de los grupos de interés”.

2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos.

En este apartado se realizará una justificación de la evaluación y revisión del SGC, para ello se analizarán los resultados del mismo, especialmente los relativos a las tasas recogidas por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU), en el documento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales que hacen referencia a las tasas graduación, abandono, eficiencia, rendimiento y éxito, resumidos en la Tabla 1. Se hará también hincapié en aquellos indicadores relacionados con los objetivos planificados para el curso objeto de revisión. El resto de indicadores se agrupan en el Anexo I.

Tabla 1. Tasas de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento y éxito del curso 2009-10

TITULACIONES	IN03-Tasa de graduación	IN04-Tasa de abandono	IN05-Tasa de eficiencia	IN27-Tasa de rendimiento	IN28-Tasa de éxito
Licenciado en Psicología	40%	14,179%	77,37%	67,72%	66,94%
Diplomado en Logopedia	59,782%	16,129%	89,03%	79,22%	79,63%
Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria	*	*	*	94,44%	100,00%
Máster en Tratamientos Psicológicos y de la Salud	*	*	*	100,00%	100,00%
Máster en Investigación en Psicología de la Salud	*	*	*	77,27%	100,00%
Media UMA	31,48%	19,20%	76,88%	62,51%	71,34%

*No se disponía de datos en la fecha de realización de la memoria.

Como puede observarse en la tabla 1, los resultados alcanzados en las tasas de graduación, eficacia, rendimiento y éxito en las titulaciones de Psicología y Logopedia, superan en porcentaje al valor medio de los mismos de la Universidad de Málaga, mientras que la tasa de abandono queda por debajo de éste.

Los objetivos de mejora propuestos por la Facultad de Psicología para el curso académico 2009/10, tal y como quedaron reflejados en la anterior Memoria de resultados fueron los siguientes:

1. Promover la participación del alumnado en las actividades programadas.
2. Estimular la demanda de los programas de movilidad.
3. Establecer un plan de formación del profesorado y fomentar su participación.
4. Dar estabilidad y elaborar instrumentos para la actuación y valoración del Consejo de Coordinación.
5. Realizar las gestiones necesarias para mejorar la ratio profesor-alumno.
6. Elaborar e implantar los instrumentos de registro y valoración.



Para la consecución de cada uno de estos objetivos se han llevado a cabo diferentes acciones, entre las que cabe destacar:

1. Promover la participación del alumnado en las actividades programadas:

- Inclusión dentro de la planificación docente de las asignaturas de primer curso de Grado el acto de bienvenida a los estudiantes que incluye sesión informativa sobre la organización del centro, el nuevo plan de estudios y las actividades de orientación que alumnos expertos desempeñan con los alumnos de primer curso.

2. Estimular la demanda de los Programas de Movilidad gestionados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga:

- Aumento de plazas para el Programa de Aprendizaje Permanente Erasmus con fines de Estudios mediante sus correspondientes Acuerdos Bilaterales Erasmus con nuevas Universidades Europeas.
- Aumento de plazas para el Programa de Aprendizaje Permanente Erasmus Prácticas.
- Aumento de plazas para el Programa de Movilidad con Iberoamérica.

3. Establecer un plan de formación del profesorado y fomentar su participación:

- Diseño de jornadas de formación pedagógica para la elaboración de las Guías Docentes de asignatura de 1º y 2º curso de los títulos de Graduado en Psicología y Logopedia, para su desarrollo a partir de enero de 2011.

4. Dar estabilidad y elaborar instrumentos para la actuación y valoración del Consejo de Coordinación.

- Este objetivo está en proceso de realización.

5. Realizar las gestiones necesarias para mejorar la ratio profesor-alumno:

- Análisis conjunto con los Directores de Departamento del documento elaborado por el Vicerrectorado de Ordenación Académica: *“Directrices sobre la ordenación académica y cálculo de la dedicación del profesor en los nuevos títulos de grado”*, reflejado en su correspondiente informe, y remitido al mencionado Vicerrectorado, con objeto de contribuir con nuestras propuestas a la mejora de la Ordenación Académica de los nuevos Grados.

6. Elaborar e implantar los instrumentos de registro y valoración:

Se elaboraron y comenzaron a implantarse los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de satisfacción del acto de bienvenida para los estudiantes de Grado.
- Cuestionario de satisfacción de la presentación de los estudios de Máster.
- Cuestionario de evaluación del Prácticum de los estudios de Máster.
- Cuestionarios de satisfacción con el sistema de evaluación.
- Cuestionario de satisfacción para pacientes del Servicio de Atención Psicológica (SAP).
- Cuestionario de satisfacción con la docencia del Servicio de Atención Psicológica (SAP).
- Modelo de convenio para firma de ambas partes para la realización de las prácticas previstas en los estudios oficiales de Máster.

Se resumen a continuación los indicadores relacionados con los objetivos 1 y 2 que fueron planificados para el curso 2009/10, y que se evaluaron mediante los instrumentos de registro y valoración elaborados en el centro para este fin:

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2009-2010	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
--	--	-----------------------------------

IN02. Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad del curso 2009/10

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento de los objetivos cubiertos.

Nº de objetivos cubiertos	Total de objetivos propuestos	(Nº de objetivos cubiertos/total objetivos propuestos)*100
4	6	66,6%

IN23. Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación del curso 2009/10

Tabla 3. Porcentaje de estudiantes participantes en actividades de orientación.

CURSO	TITULACIÓN	Nº de alumnos del Centro que participan en actividades de orientación	Total de alumnos	(Nº de alumnos del Centro que participan en actividades de orientación/total de alumnos del Centro)*100
2009/10	Lic. en Psicología Dip. en Logopedia	193	414	46,6%
	Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria	35	35	100%
	Máster en Tratamientos Psicológicos y de la Salud	29	29	100%
	Máster en Investigación en Psicología de la Salud	12	12	100%
2010/11	Grado Psicología Grado Logopedia	275	377	72,94%
	Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria	58	58	100%
	Máster en Psicología de la Salud	*	33	*
	Máster en Investigación en Psicología de la Salud	*	4	*

*No fue posible llevar a cabo actividades de orientación por causas sobrevenidas.

IN24. Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación del curso 2009/10

En los cursos 2009-10 y 2010-11 los resultados del cuestionario de valoración del Acto de Bienvenida de las titulaciones de Grado y Másteres de nuestro centro se resumen a continuación, teniendo en cuenta que el rango de puntuación es de 0 a 10:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2009-2010	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
--	--	-----------------------------------

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación.

CURSO	TITULACIONES (Grado y Posgrado)	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación
2009/10	Licenciado en Psicología y Diplomado en Logopedia	7,22
	Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria	7,67
	Máster en Tratamientos Psicológicos y de la Salud	8,52
	Máster en Investigación en Psicología de la Salud	8,17
2010/11	Licenciado en Psicología y Diplomado en Logopedia	7,47
	Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria	*
	Máster en Psicología de la Salud	*

*No fue posible llevar a cabo actividades de orientación por causas sobrevenidas.

IN30. Porcentaje de alumnos del centro que participan en programas de movilidad del curso 2009/10

Tabla 5. Porcentaje total de estudiantes que participan en programas de movilidad.

	Nº de estudiantes del Centro que participan en programas de movilidad	Nº total de estudiantes del Centro	(Nº de estudiantes del Centro que participan en programas de movilidad/total de estudiantes del Centro)*100
2008-09	18	1812	0,99%
2009-10	38	1832	2%
2010-11	55	1972	2,78%

Tabla 6. Estudiantes que participan en distintos programas de movilidad internacional.

Destino	Erasmus (Estudios+Prácticas)		Iberoamérica		Norteamérica/ISEP	
	Enviados	Recibidos	Enviados	Recibidos	Enviados	Recibidos
Curso						
2008-09	16	13	2	7	0	1
2009-10	30=28+2	30	8	7	0	0
2010-11	46=44+2	40	8	7	1	3



3. Acciones de mejora

En este apartado se recogen las acciones de mejora que se consideran como consecuencia de la evaluación y revisión del Sistema. Estas acciones quedan reflejadas en sus fichas correspondientes (F01-PE05) que se añaden como anexos a esta Memoria:

AM01. Promoción de la participación del alumnado en los Programas de Movilidad gestionados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga.

AM02. Implantación del plan de formación del profesorado previamente diseñado.

AM03. Elaboración e implantación de las Guías Docentes de asignatura de los Grados en Psicología y Logopedia.

AM04. Revisión y afianzamiento de los procedimientos de participación y valoración del Consejo de Coordinación.

AM05. Puesta en marcha del proceso de Orientación Profesional para los estudiantes de Grado junto al Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa (VRUE) de la UMA.

AM06. Promoción de la participación en los cuestionarios de satisfacción, de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesorado y egresados), del SGC.

AM07. Difusión de la información del centro a través del diseño e implantación de una nueva web en la que se mejore su funcionalidad, rendimiento, estética y usabilidad.

AM08. Adaptación de la gestión y revisión de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, según nuevo procedimiento de la UMA para todos los centros.

AM09. Revisión y simplificación del número de indicadores según acuerdo entre todos los centros y el Vicerrectorado de Calidad Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, siguiendo las recomendaciones de ANECA.

4. Objetivos de calidad para el próximo curso

En este apartado se recogerán los objetivos de calidad que se establecen para el próximo curso, como consecuencia de la evaluación y revisión del Sistema. Estos objetivos se trasladarán a su ficha correspondiente (F03-PE01).

1. Estimular la demanda de los Programas de Movilidad gestionados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga.
2. Continuar con la implantación del plan de formación del profesorado diseñado en el curso 2009/10 y fomentar la implicación en el mismo.
3. Revisar el diseño curricular de asignaturas de primer y segundo curso de los Grados en Psicología y Logopedia mediante la elaboración e implantación de las Guías Docentes de asignatura.
4. Consolidar la coordinación entre los programas formativos de la Facultad.
5. Poner en marcha el proceso de Orientación Profesional para los estudiantes de Grado junto al Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa (VRUE) de la UMA.
6. Aumentar la participación en los cuestionarios de satisfacción, de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesorado y egresados), del SGC.
7. Mejorar la difusión de la información del centro a través del diseño e implantación de una nueva web en la que se mejore su funcionalidad, rendimiento, estética y usabilidad.
8. Adaptar la gestión y revisión de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, según nuevo procedimiento de la UMA para todos los centros.



9. Revisar y simplificar el número de indicadores según acuerdo entre todos los centros y el Vicerrectorado de Calidad Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, siguiendo las recomendaciones de ANECA.

5. **Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA**

En relación a las acciones realizadas para integrar las recomendaciones de la ANECA, recogidas en el Informe de Evaluación del Diseño del SGC, en el apartado 1 de esta Memoria, concretamente en la Ejecución del SGC, se detallan las acciones desarrolladas en este sentido.



RESULTADOS DE INDICADORES DEL SGC

Código	Denominación del Indicador	Resultado
01	Definición de la política de calidad y objetivos de calidad	Sí
02	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	66,6%
03	Tasa de graduación <i>(por título)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 40% • D. Logopedia: 59,78% • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD • Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
04	Tasa de abandono <i>(por título)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 14,17% • D. Logopedia: 16,12% • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD • Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
05	Tasa de eficiencia <i>(por título)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 77,37% • D. Logopedia: 89,03% • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD • Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
06	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el CU	Sin datos
07	Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)	Sin datos
08	Duración media de estudios <i>(por título)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 6,51 • D. Logopedia: 3,83 • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD • Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
09	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa	Sí
10	Existencia de una Política de Personal Académico	Sí
11	Esfuerzo de difusión de la política de personal	2



	académico	
12	Existencia de una Política de Personal de Administración y Servicios	Sí
13	Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios	3
14	Establecimiento de los indicadores del SGC	Sí
15	Realización del Informe de resultados del SGC	Sí
16	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	66,6%
17	Revisión de los programas formativos	Sí
18	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad	66,6%
19	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 2,67 • D. Logopedia: 3,41 • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 3,67 • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD • Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
20	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 104,36 • D. Logopedia: 92,16 • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD • Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
21	Esfuerzo de difusión de perfiles	Sí
22	Demanda de la titulación (<i>por título</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 276,73 • D. Logopedia: 471,57 • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 80 • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: 46,67 • Máster en Investigación en Psicología de la Salud: 63,33
23	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	<ul style="list-style-type: none"> • Grados Psicología y Logopedia: 72,94% • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 100%
24	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	<ul style="list-style-type: none"> • L. Psicología: 1,85 • D. Logopedia: 2,67 • Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 2 • Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD



		<ul style="list-style-type: none">• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
25	Porcentaje de asignaturas con programa completo	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 98,67• D. Logopedia: 100• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
26	Grado de cumplimiento de la planificación	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 4,11• D. Logopedia: 4,17• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
27	Tasa de rendimiento (<i>por título</i>)	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 67,72%• D. Logopedia: 79,22%• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 94,44%• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: 100%• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: 77,27%
28	Tasa de éxito (<i>por título</i>)	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 66,94%• D. Logopedia: 79,63%• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 100%• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: 100%• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: 100%
29	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 3,9• D. Logopedia: 3,985• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD



30	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	1,36
31	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	Sin datos
32	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	4,94
33	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	Sin datos
34	Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación	Sin datos
35	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	Sin datos
36	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (<i>por título</i>)	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 56,06%• D. Logopedia: 66,67%• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
37	Oferta de prácticas externas	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: Nº plazas/Nº alumnos =1,26• L. Logopedia: Nº plazas/Nº alumnos =1,17• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: Nº plazas/Nº alumnos =1,73• Máster en Tratamientos Psicológicos y de la Salud: Nº plazas/Nº alumnos =1,12
38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 2,93• D. Logopedia: 3,22• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 3• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
39	Número de informes negativos de ANECA	Sin datos
40	Cumplimiento de la difusión de la información	Sí
41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 2,85• D. Logopedia: 3,12• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: 3• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD



42	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos	Sin datos
43	Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico	87,5
44	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	39,74
45	Porcentaje de mujeres entre el total de PDI	53,64
46	Realización del Informe global de la Universidad	Sí
47	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos	100
48	Nivel de cumplimiento de la oferta pública	100
49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 3,88• D. Logopedia: 4,02• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
50	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos	Sin datos
51	Porcentaje de servicios con una gestión por procesos	100
52	Porcentaje de puestos con competencias definidas	100
53	Número de personal promocionado por servicio	1
54	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación	55,56
55	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	3,71
56	Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación	63,16
57	Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida	7,72
58	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• L. Psicología: 3,20• D. Logopedia: 3,47• Máster en Investigación e Intervención Social y Comunitaria: SD• Máster en Tratamientos Psicológicos de la Salud: SD• Máster en Investigación en Psicología de la Salud: SD
59	Número de puestos de trabajo por estudiante	Nº puestos/Nº alumnos = 0,27
60	Número de reclamaciones recibidas en los servicios	32
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	3,78
62	Número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	Sin datos (a la espera de la puesta en marcha del procedimiento general de la UMA)
63	Porcentaje de acciones implantadas	66,6%
64	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas	Sin datos
65	Nivel de satisfacción de los usuarios	Sin datos



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC
CURSO 2009-2010**

**FACULTAD DE
PSICOLOGÍA**