



## SGIC-P5-01

# PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS. DINÁMICA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

### ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN
5. ARCHIVO DE REGISTROS
6. CONTROL DE MODIFICACIONES
7. ANEXOS

ELABORADO Y REVISADO POR: DIRECTOR/A DEL CENTRO	APROBADO POR: EQUIPO DIRECTIVO (DIRECTOR/A DEL CENTRO)
FIRMA: 	FIRMA: 

## 1. OBJETO

Descripción del proceso de obtención de indicadores de calidad, elaboración de informes anuales, análisis de resultados, rendición de cuentas a las partes interesadas y definición de la dinámica para el establecimiento de acciones de mejora.

## 2. APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente oficial impartida en la EASD de Valencia y especificada en el SGIC-P0-01.

## 3. RESPONSABILIDADES

- Director/a de la EASD de València
- Subdirector/a de la EASD de València
- Jefatura Estudios: Docencia-Ordenación Académica, Profesorado, Alumnado, Internacional
- Secretaría
- Jefes departamentos didácticos / especialidades

## 4. DESCRIPCIÓN

### 1. Indicadores de calidad (medición de resultados)

La dirección de la EASD de Valencia, comprometida con el SGIC, ha establecido una serie de indicadores / resultados de calidad. Algunos de estos, han sido convenientemente especificados en los procedimientos desarrollados e implantados, y otros serán especificados en el presente procedimiento.

En la siguiente tabla se especifican:

- las diferentes categorías o dimensiones que se han definido y los indicadores que los integran.
- la forma de cálculo.
- los mecanismos de obtención de la información y/o se hace referencia a los procedimientos del SGIC que detallan la forma de obtener la citada información.
- los responsable/s designados para la recogida de la información
- la periodicidad con la que se llevará a cabo.
- indicación expresa del interés en la divulgación pública del citado indicador, así como los responsables de llevar a cabo dicha publicación.

**Dimensión: Acceso y matrícula**

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad recogida información	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
Plazas ofertadas	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Solicitudes de nuevo acceso	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Porcentaje de demanda	$\frac{\text{Número de solicitudes de nuevo acceso}}{\text{n}^{\circ} \text{ plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Aspirantes con los requisitos para la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Aspirantes que hicieron la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Matriculados	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Matriculados desde P.A.	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
% de aspirantes que superan la prueba sobre el total	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ aspirantes que superan la prueba}}{\text{n}^{\circ} \text{ solicitudes de nuevo acceso}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
% matriculados sobre el total de aspirantes aprobados	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ estudiantes que se matriculan}}{\text{n}^{\circ} \text{ estudiantes admitidos}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Nota media de las pruebas de acceso	$\frac{\text{nota 1} + \text{nota 2} + \text{nota 3} + \text{nota x} + \dots}{\text{n}^{\circ} \text{ aspirantes examinados}} = \text{número de 0 a 10}$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Tasa de relación entre la oferta y la demanda	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ aspirantes que realizan la prescripción}}{\text{n}^{\circ} \text{ de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
Tasa de matriculación	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de alumnos matriculados}}{\text{n}^{\circ} \text{ de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
% de estudiantes según procedencia: autonómico,	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes autonómicos}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad recogida información	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
nacional e internacional ( para todos los cursos)	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes nacionales}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$				SI	Subdirección y Secretaría
	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes internacionales}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$				SI	Subdirección y Secretaría

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para ciclos, grados y másteres

### Dimensión: Profesorado - PDI

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
% de profesores a tiempo completo sobre la plantilla total	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ profesores a tiempo completo}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de profesores}} * 100$	Jefatura de Estudios Profesorado	Programa de Horarios: GP Untis	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Profesorado
% de profesores a tiempo parcial sobre la plantilla total	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ profesores a tiempo parcial}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de profesores}} * 100$	Jefatura de Estudios Profesorado	Programa de Horarios: GP Untis	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Profesorado
% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ horas impartidas por profesores a tiempo completo}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de horas de docencia}} * 100$	Jefatura de Estudios Profesorado	Programa de Horarios: GP Untis	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Profesorado
% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo parcial	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ horas impartidas por profesores a tiempo parcial}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de horas de docencia}} * 100$	Jefatura de Estudios Profesorado	Programa de Horarios: GP Untis	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Profesorado

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma conjunta sobre la plantilla del profesorado

### Dimensión: Prácticas externas y movilidad

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
% de titulados que han realizado prácticas extracurriculares antes de acabar los estudios	$\frac{\text{Nº total de alumnos que han realizado las prácticas extracurriculares}}{\text{nº total de alumnos titulados}} * 100$	Secretaría	Programa informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría
% de movilidad por promoción	$\frac{\text{Nº de movilizaciones en una promoción}}{\text{nº total de titulados en cada promoción}} * 100$	Secretaría	Programa informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaría

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para ciclos, grados y másteres

**Dimensión: Satisfacción**

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>ALUMNADO</b>						
<b>Satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (valoración 1 a 5)*</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+..}}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios Profesorado	Programa procesamiento encuestas OMR Y SGIC-P3-01	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Profesorado
<b>Satisfacción de alumnos con el programa formativo**</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+..}}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios de Docencia - Ordenación académica	Programa procesamiento encuestas OMR y SGIC-P1-01	Anual	NO	---
<b>Satisfacción con las Prácticas Externas**</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+..}}{\text{nº total de estudiantes que han realizado prácticas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios de Docencia - Ordenación académica	Resultados procesados por los responsables de Prácticas y orientación profesional	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Profesorado
<b>ALUMNADO – MOVILIDAD IN / OUT</b>						
<b>Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos OUT**</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+..}}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios Internacional	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-03	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Internacional
<b>Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN**</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+..}}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios Internacional	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-03	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Internacional
<b>EGRESADOS</b>						
<b>Estadísticas egresados tras un año de finalizar los estudios***</b>	Informe estadístico y conclusiones de Jefatura de Estudios Docencia/Ordenación académica	Jefatura de Estudios de Docencia - Ordenación académica	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-04	Anual	NO	---

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>Estadísticas egresados tras tres años de finalizar los estudios ***</b>	Informe estadístico y conclusiones de Jefatura de Estudios Docencia/Ordenación académica	Jefatura de Estudios de Docencia - Ordenación académica	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-04	Anual	NO	---
<b>PROFESORADO - PDI</b>						
<b>Satisfacción de profesorado con el programa formativo **</b>	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios de Docencia - Ordenación académica	Programa procesamiento encuestas OMR y SGIC-P1-01	Anual	NO	---
<b>Autoevaluación del PDI sobre la docencia (valoración 1 a 5) **</b>	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios Profesorado	Programa procesamiento encuestas OMR Y SGIC-P3-01	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Profesorado
<b>Encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (valoración de 1 a 5) ***</b>	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios de Docencia - Ordenación académica	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P3-02	Anual	SI	Subdirección y Jefatura de Estudios Docencia - Ordenación académica
<b>PAS</b>						
<b>Satisfacción del PAS con el programa formativo ***</b>	$\frac{\text{valoración PAS 1} + \text{valoración PAS 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de PAS participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios de Docencia - Ordenación académica	Programa procesamiento encuestas OMR y SGIC-P1-01	Bienal	NO	---

Nota: Los indicadores de esta dimensión señalados con \* se obtendrán de forma global y diferenciada por cada uno de los cursos de ciclos, grados y másteres, los señalados con \*\* se obtendrán para cada una de las titulaciones de ciclo, grado o máster sin especificación por cursos y los destacados con \*\*\*, se obtendrán de forma global para todas las titulaciones.

**Dimensión: Resultados Académicos**

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
Tasa de rendimiento por titulación	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de créditos aprobados}}{\text{n}^\circ \text{ de créditos matriculados}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaria
Tasa de abandono por titulación (se entiende por abandono la no matriculación de créditos en los dos años siguientes)	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que abandonan}}{\text{n}^\circ \text{ total de alumnos}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaria
Tasa de graduación por titulación (se entiende la graduación, aquella llevada a cabo en los años previstos por la titulación ó dichos años + 1)	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que finalizan los estudios en los años previstos } \pm 1}{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que se matricularon en dicha promoción}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaria
Duración media de una titulación (en este caso se diferenciará entre los alumnos de matrícula parcial y completa)	$\frac{(a1 + b1) + (a2 + b2) + (ax + bx) + \dots}{\text{n}^\circ \text{ de alumnos sobre el que se realiza el cálculo}} * 100$ Donde a: n° de alumnos y b: n° de años que tardan en graduarse	Secretaria	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaria
Tasa de eficiencia por titulación	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de créditos de los que debería haberse matriculado}}{\text{n}^\circ \text{ de créditos de los que efectivamente se ha matriculado}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Subdirección y Secretaria

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para ciclos, grados y másteres y cada uno de sus correspondientes cursos, en el caso que proceda.



**Dimensión: Gestión del SGIC**

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>Porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados</b> "SGIC-P0-02"	El equipo directivo establece anualmente los objetivos cuantificables de calidad, así como los mecanismos para llevar a cabo el seguimiento de los mismos (SGIC-P5-01). En su informe anual el director/a determinará el porcentaje de objetivos alcanzados sobre el total de objetivos planteados.	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de los objetivos	Anual	SI	Subdirección y Dirección
<b>Porcentaje de sugerencias contestadas</b> "SGIC-P2-05"	$\frac{\text{n}^{\circ} \text{ sugerencias contestadas}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de sugerencias recibidas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Subdirección y Dirección
<b>Porcentaje de reclamaciones contestadas</b> "SGIC-P2-05"	$\frac{\text{n}^{\circ} \text{ reclamaciones contestadas}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de reclamaciones recibidas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Subdirección y Dirección
<b>Porcentaje de reclamaciones resueltas</b> "SGIC-P2-05"	$\frac{\text{n}^{\circ} \text{ reclamaciones resueltas}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de reclamaciones recibidas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Subdirección y Dirección
<b>Porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas</b> "SGIC-P5-01"	$\frac{\text{n}^{\circ} \text{ acciones de mejora eficaces}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de acciones de mejora realizadas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de las acciones de mejora iniciadas	Anual	SI	Subdirección y Dirección

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma global para todas las titulaciones

## 2. Elaboración de Informes anuales.

Tal y como se indica en los diferentes procedimientos del SGIC, los integrantes del Equipo de Dirección designados, elaborarán sus correspondientes informes que son el soporte establecido para el análisis de resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas.

Dichos informes, de carácter anual, se elaborarán en el tiempo comprendido entre el inicio del curso académico y antes de la finalización del año natural, y contendrán entre otros aspectos, los resultados de los indicadores anteriormente explicitados.

A continuación se detalla la información, que como mínimo, contendrán los citados informes, los responsables de dicha ejecución, así como los procedimientos en los que se especifica la sistemática de realización:

Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
Informe anual de la Jefatura de Estudios Docencia/Ordenación académica. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción de profesorado – PDI con el programa formativo (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ Indicador de satisfacción de alumnos con el programa formativo – titulaciones (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ Indicador de satisfacción del PAS con el programa formativo-titulaciones, si procede en el año en curso (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ procesamiento y análisis de la información relativa a prácticas externas</li> <li>▪ Indicador de % de titulados que han realizado prácticas extracurriculares antes de acabar los estudios (dimensión prácticas externas y movilidad)</li> <li>▪ información relativa a la orientación profesional de los alumnos</li> <li>▪ Estadísticas de egresados tras un año / tres años de finalizar los estudios (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ cumplimiento del PAF programado y grado de participación del PDI</li> <li>▪ indicador de encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	Jefatura de Estudios Docencia/Ordenación académica	SGIC-P1-01 SGIC-P2-04 SGIC-P3-02
Informe anual de la Jefatura de Estudios Internacional. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento del “Calendario de Internacional”</li> <li>▪ Acuerdos/convenios nuevos o cancelados</li> <li>▪ Mejoras introducidas en material de información sobre movilidad</li> <li>▪ Incidencias en seguimiento, actividades de apoyo y reconocimiento académico en la movilidad.</li> <li>▪ Indicador de % de movilidad por promoción (dimensión prácticas externas y movilidad)</li> <li>▪ Indicador de satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN/OUT (dimensión satisfacción)</li> </ul>	Jefatura de Estudios Internacional	SGIC-P2-03

Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>		
<p>Informe anual de la Jefatura de Estudios Alumnado. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ resultados sobre los perfiles de ingreso y especificaciones para la admisión de nuevos estudiantes</li> <li>▪ anomalías detectadas en la sistemática de admisión y selección de nuevos alumnos.</li> <li>▪ anomalías detectadas en el proceso de matriculación de nuevos alumnos admitidos</li> <li>▪ acciones de acogida / apoyo / acción tutorial y formación integral al estudiante</li> <li>▪ evaluación de las acciones de orientación a los estudiantes</li> <li>▪ anomalías detectadas en la evaluación de los logros de los estudiantes</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	<p>Jefatura de Estudios Alumnado</p>	<p>SGIC-P2-01 SGIC-P2-02</p>
<p>Informe anual de la Jefatura de Estudios Profesorado. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ datos generales, composición y/o actualizaciones de la Plantilla de PDI</li> <li>▪ nuevas incorporaciones de PDI durante el curso académico</li> <li>▪ índices de Ausencias / Bajas y Sustituciones durante el curso académico</li> <li>▪ Los indicadores correspondientes a la dimensión de Profesorado – PDI: % de profesores a tiempo completo sobre la plantilla total, % de profesores a tiempo parcial sobre la plantilla total, % de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo, % de horas de docencia impartida por profesores a tiempo parcial</li> <li>▪ Indicador de satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ Indicador de autoevaluación del PDI sobre la docencia (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ actividades de promoción y reconocimiento del PDI durante el curso académico.</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	<p>Jefatura de Estudios Profesorado</p>	<p>SGIC-P3-01</p>
<p>Informe anual de la Secretaria. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados de la totalidad de indicadores contenidos en las dimensiones: acceso / matrícula y resultados académicos</li> <li>▪ actualizaciones de la plantilla del PAS (si las hubiere)</li> <li>▪ nuevas incorporaciones y/o sustituciones en el PAS</li> <li>▪ acciones de promoción y reconocimiento en el PAS</li> <li>▪ Bienes/Servicios que supere los 3.500 euros</li> <li>▪ cumplimiento del presupuesto que incluye las partidas correspondientes a la adquisición de recursos materiales y servicios</li> <li>▪ aspectos objeto de modificación/mejora en la política de recursos materiales y servicios (si procede).</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	<p>Secretaria</p>	<p>SGIC-P3-03 SGIC-P4-01</p>

Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
<p>Informe anual del Director/a. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ conclusiones sobre el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad</li> <li>▪ propuestas de actualización/modificación de Política y/o Objetivos de Calidad (si las hubiere)</li> <li>▪ porcentaje de sugerencias contestadas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ porcentaje de reclamaciones contestadas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ porcentaje de reclamaciones resueltas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ conclusiones y valoraciones con relación a las sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones registradas en el año académico</li> <li>▪ porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ conclusiones y valoraciones sobre la implantación de la dinámica en el establecimiento de acciones de mejora</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	Directo/a	SGIC-P0-02 SGIC-P2-05 SGIC-P5-01

### 3. Fiabilidad y validez de los datos e informes obtenidos.

Una vez procesada la información necesaria para obtener los indicadores anteriormente relacionados y la realización de los correspondientes informes anuales por parte de los responsables designados, el equipo directivo se reúne en sesión extraordinaria con el fin de determinar la fiabilidad y la validez de los datos obtenidos.

En el supuesto caso que dicha información no sea considerada fiable se procederá al reprocesamiento de la misma de forma conveniente afectando a los responsables designados en las tablas anteriormente detalladas.

### 4. Análisis de los resultados.

Si los datos / resultados son considerados fiables y validos, el equipo directivo procederá a llevar a cabo el análisis de los resultados a partir de la revisión de los informes anuales realizados por los diferentes responsables.

Se analizarán las diferentes áreas de mejora identificadas por cada uno de los responsables y se decidirá sobre la priorización y ejecución de las mismas.

Aquellas áreas de mejora que se decida acometer en el año en curso, quedarán registradas en el documento "Informe de acción de mejora / preventiva" (Anexo 1), donde se especificará:

- Problema/s detectado/s y las posibles causas que lo han generado
- La/s acción/es de mejora / preventivas adoptadas
- Responsable/s de ejecución de las acciones
- Plazo/s previsto/s de realización
- Responsables de la verificación de implantación y eficacia

Si del análisis llevado a cabo, se detectase alguna necesidad en la actualización de la Política y Objetivos de Calidad o en la documentación de soporte del SGIC, tal circunstancia también se reflejaría a través del documento de "Informe de acción de mejora / preventiva".

La actividad de análisis de resultados quedará reflejada en la correspondiente acta del Equipo Directivo.

### 5. Mecanismo para llevar a cabo el establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad

A partir del análisis de los resultados, el director/a junto con el equipo directivo, determinará los objetivos cuantificables, para el año académico siguiente, en consonancia con la Política y Objetivos de calidad definidos. Para ello, se definirán las metas requeridas para alcanzarlos, los responsables de llevarlas a cabo y los plazos de realización de las mismas.

## 6. Publicación/rendición de cuentas a las partes interesadas

La totalidad de informes anuales desarrollados por los responsables identificados y las conclusiones y áreas de mejora resultantes del proceso de análisis llevado a cabo por la Dirección, quedarán bajo la custodia de la Jefatura de Estudios Docencia – Ordenación Académica, que será la responsable de la rendición de cuentas ante los grupos de interés: Comité de Calidad y Consejo de Centro.

Esta actividad se llevará a cabo a través de convocatorias extraordinarias de los citados órganos, en un tiempo no superior a 1 mes desde la realización del análisis de los resultados por parte de la dirección. Se dejará constancia de tal circunstancia en las correspondientes actas.

## 5. ARCHIVO DE REGISTROS.

- Actas de reunión del Equipo Directivo, Comité de Calidad y Consejo de Centro (soporte informático)
- Informes anuales de Jefatura de Docencia – Ordenación Académica, Jefatura Profesorado, Jefatura Alumnado, Jefatura Internacional, Secretaria y Director/a. (soporte informático)
- Acciones de mejora identificadas

## 6. CONTROL DE MODIFICACIONES.

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	24/03/2017
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recomendaciones para la mejora propuestas por el AVAP:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recomendación nº3: Eliminación del término “manual de procedimientos”. Nueva codificación de los procedimientos.</li> <li>– Recomendación nº4: eliminación del apartado de “Normativa” en la estructura del procedimiento.</li> <li>– Recomendación nº5: incluir apartado específico en cada procedimiento/proceso que vincule el análisis de los resultados con el procedimiento SGIC-P5-01 “Proceso de análisis de resultados. Dinámica para el establecimiento de acciones de mejora”, así como la rendición de cuentas con el procedimiento SGIC-P6-01.”Proceso para la publicación sobre las titulaciones”.</li> <li>– Recomendación nº10: Se ha incluido el indicador de satisfacción con las prácticas externas. Se ha corregido en error con el indicador “Estadísticas egresados tras tres años de finalizar los estudios”</li> <li>– Recomendación nº11: Se recomienda incluir los siguientes indicadores: porcentaje de objetivos alcanzados, porcentaje de</li> </ul> </li> </ul>	10/10/2017

	<p>sugerencias contestadas, porcentaje de reclamaciones contestadas, porcentaje de reclamaciones resueltas, porcentaje de acciones eficaces del total de acciones finalizadas</p> <p>– Recomendación nº12: Se recomienda especificar el mecanismo para llevar a cabo el seguimiento de los objetivos de calidad (metas, responsables, plazos, etc.)</p>	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se incorpora nuevo formato/tabla para el establecimiento de las acciones de mejora</li> </ul>	15/05/2018
3	<p>Como consecuencia de la acción de mejora Nº PA/pm 1_12/04/2019 adoptada para acometer la propuesta de mejora de la Preauditoría de fecha 25/03/2019 realizada por ANECA.</p> <p>Se procede a separar los anexos-formatos de los procedimientos de los que dependen, en la estructura del SGIC.</p> <p>Los anexos-formatos, ahora independientes, se identificarán de la forma indicada en el SGIC-P0-01.</p>	02/05/2019

## 7. ANEXOS.

Anexo 1: Acciones de mejora