

Directriz 5: Proceso para la medición de resultados
P5.2: Proceso para el análisis de resultados y mejora continua

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	25/10/2012	Introducir anexos: modelo MAAR Cambio denominación UTC	UTC	UTC	RECTORADO
02	10/04/2014	Introducir Anexos: calendario de funcionamiento del SGIC y Flujograma Nueva definición del objeto del Proceso Adecuar el Desarrollo, las Responsabilidades y la Rendición de Cuentas al objeto del Proceso	Carmen Lanchares y María Bergaz (UTC)	Carmen Lanchares (UTC)	RECTORADO

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Archivo**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**

ANEXOS

MPSGIC-P5.2-Anexo1: Calendario de Funcionamiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad

1. OBJETO

Definir como la Universidad Antonio de Nebrija garantiza que se analiza la información del SGIC vinculada a los programas formativos y a los servicios de apoyo, para adoptar las medidas oportunas a favor de la mejora continua.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Universidad Antonio de Nebrija.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Antonio de Nebrija.
Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad

4. DESARROLLO

La Universidad Antonio de Nebrija, de acuerdo con su compromiso con la mejora continua, establece las vías de recogida de información y el contexto en que esta información debe ser analizada. De esta manera, asegura la formulación y seguimiento de propuestas de mejora que repercutan en la calidad de los programas formativos.

Las distintas vías por las que se recoge la información necesaria y relevante son:

- Encuestas de satisfacción
- Otros indicadores de medición y resultados
- Acción tutorial
- Consejo de Delegados
- Sistema de incidencias y reclamaciones: buzón opina
- Centro de Atención Personalizada

La UTC será la encargada de asegurar la correcta difusión y publicación de los indicadores descritos en el Manual de procesos del SGIC. En el Anexo 1 pueden consultarse la relación de indicadores y los procesos a los que están vinculados. En el Anexo 3 pueden consultarse las definiciones de cada indicador, así como el responsable y los periodos para su obtención. Como criterio general, los indicadores de satisfacción y otros indicadores de medición y resultados vinculados a la revisión del título (*P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos*) se harán llegar a los responsables académicos de cada titulación, a través del Coordinador de Calidad de cada Centro, para su análisis y revisión en las Juntas de Evaluación o aquellas reuniones de coordinación que el responsable del programa considere adecuado.

El responsable académico de la titulación analizará los resultados de su titulación en el contexto de la CGC de acuerdo a los objetivos de calidad marcados por el Centro. Como resultado de este análisis, la CGC elaborará la Memoria Anual de Análisis de Resultados (MAAR), de acuerdo a lo establecido en el proceso *P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos*.

Para facilitar esta labor, se ha establecido un calendario de trabajo ligado a las reuniones de coordinación de los títulos cuyo objetivo es integrar el proceso de revisión del programa formativo en el día a día de la actividad universitaria.

Este calendario determina que indicadores son analizados en momentos determinados del curso académico, en función de la disponibilidad del dato y del propio desarrollo de la titulación. La CGC determina cual es el contexto adecuado para la revisión a nivel de título (reuniones de coordinación departamentales o interdepartamentales) y a nivel de Facultad en el seno de la reunión bimensual de la CGC.

Por otro lado, de acuerdo con el proceso *P4.1 Proceso para la gestión de los recursos materiales y de los servicios*, la CGC recibirá de la Comisión de Priorización un informe anual con la relación de acciones de mejora emprendidas por la Universidad en este ámbito.

La CGC refleja en la MAAR aquellas mejoras que sean del alcance de sus titulaciones. Así mismo, la CGC hará llegar a la Comisión de Priorización aquellos mejoras que estimen deban ser resultas en dicha Comisión.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para la medición y análisis de resultados, así como las propuestas de mejora, se tendrán en cuenta todos los indicadores del SGIC, definidos en los diferentes procesos del mismo, detallados en este Manual de Procesos y en las Fichas de Indicadores.

6. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de custodia
MAAR	CGC / UTC

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

UTC: Elabora, difunde y se asegura del cumplimiento del Calendario de Funcionamiento del SGIC

COORDINADOR DE CALIDAD: proporciona a cada responsable de titulación la información necesaria para la revisión de los programas, de acuerdo a lo establecido en el Calendario de Funcionamiento del SGIC. Se asegura del correcto análisis de indicadores y evidencias de acuerdo a la consecución de los objetivos de calidad del Centro.

RESPONSABLE DE TITULACIÓN: se asegura del análisis de indicadores y evidencias en las Juntas de Evaluación del título o en aquellas reuniones de coordinación que se estime necesario. Presenta los resultados en la Comisión de Garantía de Calidad.

COMISIÓN DE PRIORIZACIÓN: proporciona a la Comisión de Garantía de Calidad un informe anual con las mejoras implantadas en la gestión de los recursos materiales y servicios. Estudia las mejoras propuestas por las Comisiones de Garantía de Calidad.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD: analiza la información proporcionada por los responsables de titulación y por la Comisión de priorización y determina el grado de consecución de los objetivos de calidad del Centro. Propone áreas de mejora concreta a los responsables de titulación y solicita mejoras a la Comisión de Priorización para aquellas cuestiones que excedan la responsabilidad del Decano o Director del Centro.

DECANO O DIRECTOR DEL CENTRO: autoriza las mejoras propuestas por la Comisión de Garantía de Calidad a través de la Memoria Anual de Análisis de Resultados, y vela por el cumplimiento de estos.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC será la responsable de elaborar un informe anual con los resultados obtenidos, así como las propuestas de mejora surgidas tras el análisis de evaluación realizado. El plan de mejora establecido en la Memoria Anual de Análisis de Resultados será público y accesible a todos los grupos de interés a través de la página web de la Universidad.

ANEXOS

MPSGIC-P5.2-Anexo1: Calendario de Funcionamiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad

	PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	TERCERA SEMANA	CUARTA SEMANA
SEPTIEMBRE	PERIODO ALEGACIONES DOCENTIA. CARGA AUTOINFORME SEGUIMIENTO FM+D		PUBLICACIÓN INFORMES FINALES DOCENTIA. CARGA AUTOINFORMES ACREDITACIÓN FASE 1	
	INFORME DEFENSOR UNIVERSITARIO	REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD INICIO DE CURSO.	PUBLICACIÓN DEL INFORME OPINA EN LA WEB. SEMANA CERO	
OCTUBRE	CARGA AUTOINFORME ACREDITACIÓN FASE 1		PERÍODO VISITAS ACREDITACIÓN-SOLICITUD RENOVACIÓN ACREDITACIÓN FASE 1	
	INDICADORES DPI: OUTGOING/INCOMING. INDICADORES SECRETARÍA DE CURSOS: BAJA RENDIMIENTO 13/14 Y EVIDENCIAS. RESULTADOS DOCENTIA 12/13. RESULTADOS ENCUESTAS E INDICADORTES DCP-PRÁCTICAS	ACTUALIZACIÓN WEB POR TITULACIONES	REUNIÓN CGC FINAL CURSO 13/14-INICIO 14/15	COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DOCENTIA 13/14. ENVÍO INDICADORES PARA LA ELABORACIÓN DE LA MAAR
NOVIEMBRE	INFORME PROVISIONAL DE SEGUIMIENTO FM+D. PERIODO VISITAS UNIVERSIDAD ACREDITACIÓN FASE 1. CARGA AUTOINFORME ACREDITACIÓN FASE 2			
	INDICADORES ADMISIÓN DEL DDU. ENVÍO MEMORIAS PARA VERIFICACIÓN ANECA DE TÍTULOS PARA 15/16		REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD 1	JUNTAS DE EVALUACIÓN PARCIAL 1 SEMESTRE
DICIEMBRE	PERIODO VISITAS UNIVERSIDAD ACREDITACIÓN FASE 1. CARGA AUTOINFORME ACREDITACIÓN FASE 2			
		MAAR CURSO 1213		
ENERO	INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO FM+D. INFORMES PROVISIONAL ACREDITACIÓN FASE 1. PERÍODO VISITAS UNIVERSIDAD FASE 2			

				ACTUALIZACIÓN WEB POR TITULACIONES
FEBRERO	ALEGACIONES ACREDITACIÓN FASE 1. PERÍODO VISITA UNIVERSIDAD ACREDITACIÓN FASE 2			
	CONVOCATORIA PROFESORES DOCENTIA 1314	RESULTADOS ENCUESTAS DOCENCIA 1ER SEMESTRE. ENTREGA DEL INFORME DEL DELEGADO TITULACIÓN A RESP. ACADÉMICO	REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD 2	JUNTAS DE EVALUACIÓN FINAL 1ER SEMESTRE. INDICADORES DE RESULTADOS 1ER SEMESTRE.
MARZO	PUBLICACIÓN INFORMES DEFINITIVOS DE SEGUIMIENTO FM+D. INFORME FINAL ACREDITACIÓN FASE 1. PERÍODO VISITAS ACREDITACIÓN FASE 2			
	REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD 3. CONFIRMACIÓN PROFESORES CONVOCADOS DOCENTIA 1314	REUNIÓN CGC 1 ^{er} SEMESTRE. PUBLICACIÓN PROFESORES CONVOCADOS DOCENTIA.	RESULTADOS ENCUESTAS DCP EGRESADOS	
ABRIL	INFORME PROVISIONAL ACREDITACIÓN FASE 2			
				JUNTAS DE EVALUACIÓN PARCIAL 2º SEMESTRE. SESIONES INFORMATIVAS DOCENTIA 1314
MAYO	ALEGACIONES ACREDITACIÓN FASE 2			
		INDICADORES BIBLIOTECA. ENTREGA A LA UTC DE AUTOINFORMES DE PROFESORES DE DOCENTIA	ENVÍO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL PDI.	APROBACIÓN DE CAM PARA LA IMPLANTACIÓN DE TÍTULOS EN 14/15
JUNIO	CARGA AUTOINFORME SEGUIMIENTO FM+D. INFORME DEFINITIVO ACREDITACIÓN FASE 2			
	RESULTADOS ENCUESTAS DOCENCIA SEGUNDO SEM. RESULTADOS ENCUESTA SERVICIOS. JUNTAS DE EVALUACIÓN FINAL 2º SEM.	ENTREGA INFORMES DOCENTIA DE RESP. ACADÉMICOS A UTC Y DECANATOS	GRADUACIÓN. REMISIÓN A FM+D DE LOS TÍTULOS Y CENTROS PARA ACREDITACIÓN FASE 1 Y 2	RESULTADOS ENCUESTA PDI
JULIO	CARGA AUTOINFORME SEGUIMIENTO FM+D.			



	COMISIONES EVALUACIÓN DOCENTIA 13/14	INDICADORES ALUMNADO SGC 14/15. ENVÍO INFORMES FINALES DOCENTIA 1314.	REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD FINAL CURSO	REUNIÓN CGC 2º SEMESTRE. RESULTADOS ENCUESTA VALORACIÓN PROCESO DOCENTIA
--	--	---	---	--

CALIDAD

ENCUESTAS/INDICADORES/EVIDENCIAS

DOCENCIA

DELEGADOS

ACTOS INSTITUCIONALES

DOCENTIA

ACREDITACIÓN