



6 Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos

6.1 Delimitación del proceso

El Proceso de recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos afecta a todos los procesos contemplados en el mapa de procesos (ver D0). Se hace especial énfasis en la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos y los resultados de la inserción laboral.

La mejora continua también se aplica a las herramientas utilizadas para la recogida de resultados, especialmente con el objetivo de asegurar su fiabilidad.

6.2 Grupo de interés a quien va dirigido

Se consideran los siguientes grupos de interés:

- Estudiantes
- Universidad: responsables de gestión, profesorado y personal de apoyo
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones

6.3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director General / Comité de Calidad	Propietario del proceso: Definición de estrategias de recogida y análisis de resultados para la mejora
Unidad de Garantía de Calidad	Propietario del proceso: Garantiza la aplicación de los procesos para la obtención de información sobre: a) Satisfacción grupos interés b) Resultados académicos c) Inserción laboral
Decanos	Planificación actividades Valoración informes de resultados de encuestas
Coordinador de título	Seguimiento actividades encuestas estudiantes Revisa y valora indicadores para su inclusión en IST/ISC
Secretario General	Elaboración informes de resultados académicos Aplicación encuestas estudiantes, PDI y PAS
Responsable Servicio Relaciones Internacionales (RRII)	Aplicación encuestas movilidad
Responsable Servicio de Carreras profesionales	Aplicación encuestas Practicum, egresados y empleadores
Responsable estadísticas	Elaboración de informes de resultados de encuestas
Consejo de Centro	Revisión de informes de resultados de encuestas
Juntas Académicas / Comisión de Calidad	Difusión de resultados vía IST/ISC
UQIAD-URL	Definición estrategias URL sobre satisfacción de los diferentes grupos de interés / Interlocución con AQU Aplicación encuestas satisfacción y elaboración de informes de resultados

6.4 Descripción del Proceso. Implicación de los grupos de interés:

Los resultados de los diferentes programas formativos se recogen y analizan para la revisión y mejora de la calidad de los mismos. La **metodología para la mejora**, basada en el ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), se concreta en las siguientes etapas:

- La **planificación** de actividades de seguimiento y evaluación la realiza el Decano. Para ello, tiene en cuenta estrategias/objetivos establecidos por la dirección, recomendaciones de las comisiones de calidad y de la Unidad de Garantía de Calidad IQS, y las directrices de la UQIAD.
- Las actividades de seguimiento y evaluación se **realizan** con la periodicidad establecida gracias a la intervención de los agentes señalados en la tabla anterior. La unidad de Garantía de Calidad de IQS es responsable de garantizar la realización de las diferentes actividades a nivel de centro.
- El **análisis de la información** obtenida lo realiza el responsable del procedimiento relacionado (ver tabla).
- La **definición de medidas a tomar** se realiza, a la luz de los resultados obtenidos. La unidad de Garantía de Calidad de IQS participa de forma activa en la elaboración / seguimiento de las acciones de mejora. Cabe destacar que las acciones para la mejora pueden estar orientadas a mejorar uno o varios procesos, o en último término, pueden estar orientadas a la mejora de una titulación. Estas actuaciones se recogen en los planes de mejora de IST/ISC o Informe Bienal.

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.3 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

a) Resultados de satisfacción de los grupos de interés: estudiantes, graduados y empleadores

La *UQIAD-URL* realiza estudios sobre la satisfacción de los estudiantes y egresados de las titulaciones impartidas en la URL, así como de la adecuación a sus expectativas de aprendizaje iniciales (MSGIQ- URL-FT-D6/01).

La Dirección de IQS define las estrategias de recogida y análisis de resultados para la mejora mediante encuestas a los diferentes grupos de interés (estudiantes, egresados, empleadores, PDI y PAS). Para ello, cuenta con el apoyo de la Unidad de Garantía de Calidad que velará por el cumplimiento de la aplicación de los procesos.

La sistemática establecida para la realización de encuestas, para conocer el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados, contempla las siguientes etapas:

- Definición del objetivo de la encuesta, la población de muestreo, la frecuencia de realización y el responsable de su aplicación.
- Diseño y validación del formulario, si procede.
- Realización de encuestas.
- Informe de resultados.
- Análisis y definición de las medidas a tomar para la mejora.

El Decano es el responsable de planificar y coordinar las diferentes actividades, con la colaboración de la Unidad de Garantía de Calidad.

La tabla siguiente resume las tipologías de encuestas que se realizan para evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés, indicando los destinatarios de la encuesta, el objeto de la misma, la periodicidad establecida y el responsable de su aplicación.

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.4 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

DESTINATARIOS	OBJETIVO DE LA ENCUESTA	PERIODICIDAD (mínima)	RESPONSABLE APLICACIÓN
Estudiantes de todos los cursos de Grado y Máster	Evaluación profesorado en su función docente (DOCENTIA)	Anual	Decanos Coordinador Título
Estudiantes de Programas de Doctorado	Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos	Anual	Decanos Coordinador Título
Estudiantes en movilidad y practicum	Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos	Anual	RRII Carreras Profesionales
Estudiantes de primer curso (Grado)	Procedencia y motivación elección estudios	Cada tres años	UQIAD-URL Comunicación IQS
Estudiantes de último curso (Grado)	Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos	Anual	UQIAD-URL Decanos Coordinador Título
Titulados recientes de Grado y Máster IQS	Satisfacción con la formación recibida y logros conseguidos	Anual	UQIAD/AQU
Inserción Laboral titulados de Grado y Máster	Situación laboral y satisfacción con la formación recibida en IQS	Cada tres años	UQIAD/AQU Carreras Profesionales
Empleadores IQS	Satisfacción laboral del empleador respecto del titulado IQS	Cada tres años	Carreras Profesionales
Profesorado IQS	Satisfacción con el clima laboral, servicios e instalaciones	Cada tres años	Secretaría General
Profesorado IQS	Satisfacción del profesorado con el programa DOCENTIA	Cada tres años	Unidad Garantía Calidad

El Secretario General es responsable de la gestión del módulo de encuestas en el aplicativo de Gestión Académica Sigm@ y de facilitar la información al responsable de estadística, que elaborará el informe de resultados, incorporando los comentarios recibidos en las preguntas abiertas.

Una vez realizadas las encuestas, los responsables de su aplicación proceden a la valoración de los resultados obtenidos y a la propuesta de acciones de mejora, si procede.

La Unidad de Garantía de Calidad mantiene un listado actualizado con el detalle de todas las encuestas aplicadas, especificando fecha de última aplicación y fecha prevista de próxima aplicación.

b) Resultados académicos

El sistema de calificaciones permite definir una serie de indicadores académicos útiles para contextualizar los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, y por consiguiente establecer cuando sea oportuno un plan de mejora.

Los indicadores académicos los facilita la Secretaria General a partir de la información disponible en *Sigm@* (MSGIQ-URL-FT-D2/03 y MSGIQ-IQS-D2):

- Secretaría General exporta los datos académicos al Servicio Central de Gestión de Datos-URL (base de datos SPICA) que realiza el cálculo de indicadores a través del software MicroStrategy.
- Secretaría General elabora informes de resultados académicos por titulación y los pone a disposición de los Coordinadores de Título
- Los Coordinadores de títulos validan esta información y elaboran el IST.
- La Unidad de Garantía de Calidad revisa y agrega la información para la elaboración del ISC.

Por otra parte, a través de *Sigm@*, el profesor dispone de un informe estadístico de cada asignatura, que incluye parámetros como nota media, número y % de suspensos, número y % de no presentados, número y % de renunciados, número y % de aprobados.

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.6 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

c) Resultados de inserción laboral

El Servicio de Carreras Profesionales de IQS es el responsable del desarrollo de estudios de inserción laboral de sus graduados, así como del análisis de las demandas de mercado sobre sus titulaciones y los perfiles de graduado que se están requiriendo en los diferentes ámbitos profesionales. Los estudios de inserción laboral, que se realizan una vez al año, resumen las salidas profesionales (por sectores, departamentos, tipos de empresas y plazo de colocación) de los graduados IQS.

La persona responsable del Servicio de Carreras Profesionales emite un informe anual con los resultados de inserción laboral (ratio de estudiantes que se colocan, perfil de la empresa, etc.). Posteriormente, enviará dicho informe a la Dirección y a las Juntas Académicas (MSGIQ-IQS-D3).

Las variaciones en los datos de inserción laboral de los graduados, tanto en lo que se refiere a plazos para encontrar un empleo, como en la adecuación de los mismos a los estudios realizados por los estudiantes, remuneración y perspectivas de carrera profesional proporciona una información muy relevante.

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.7 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

6.5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

Las encuestas se aplican sistemáticamente de acuerdo a la periodicidad establecida y sus resultados son analizados en profundidad por los responsables de aplicación de las mismas y durante la elaboración de los IST/ISC y el Informe Bienal, con el objetivo de detectar fortalezas y debilidades, para establecer acciones de mejora, entre las que puede contemplarse modificaciones del plan de estudios. Los planes de mejora, incluidos en los IST/ISC e Informe Bienal se presentan a las Juntas Académicas (MSGIQ-IQS-D2).

El Decano y el Coordinador de Título utilizan los resultados de los indicadores de resultados académicos para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje. Especial importancia adquieren durante la evaluación individual de los profesores que realiza con una periodicidad anual. En el informe de dicha evaluación queda constancia de las recomendaciones realizadas (MSGIQ-IQS-D4).

Por otra parte, cabe destacar que la Dirección del Centro, bien por propia iniciativa o a propuesta de la Unidad de Garantía de Calidad, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora identificadas.

Los indicadores establecidos para el control del proceso son los siguientes:

- Grado de cumplimiento de la planificación establecida para la realización de encuestas
- Número de incidencias en el cálculo de indicadores académicos
- Número de incidencias relacionadas con la disponibilidad de los informes de empresa
- Satisfacción de los alumnos con el programa de orientación profesional y apoyo a la inserción laboral

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (informe Bienal) por el Comité de Calidad de IQS, en coordinación con los coordinadores de título y los responsables RRII y Carreras profesionales, según la Directriz D0 (MSGIQ-IQS-D0).

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.8 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

6.6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

Los informes con las encuestas de satisfacción y de la inserción laboral se difunden al ser presentados a la Junta Académica y tratados en las reuniones de las diferentes comisiones de la calidad (IQS y URL). Sin embargo, cabe destacar que los resultados individuales de las encuestas sobre el grado de satisfacción sobre la formación recibida se tratan de manera personalizada con el profesor, por aspectos de confidencialidad. (MSGIQ-IQS-D4)

6.7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSIGC – URL- FT – D6/01
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ- URL-FT-D6/01
- Ley orgánica de protección de datos LOPD (Lley orgànica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal)
- Reglamento de IQS

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- Informes de resultados de encuestas de satisfacción
- Informes indicadores resultados académicos
- Informes de inserción laboral
- Web, intranet
- Folletos
- Actas: Junta Académica, Consejo de Centro, Reuniones de calidad y de coordinación docente
- IST/ISC e Informe Bienal

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.9 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

6.8 Flujoograma

