	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos		MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	Responsable archivo: Calidad	12 Nov. 2019	Estado proceso: Implementado

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


Esta directriz establece la sistemática establecida para la recogida y el análisis de resultados en relación al **proceso de revisión y mejora de los programas formativos (D6/01)**.

El proceso se desarrolla con el índice siguiente:

- 1 Delimitación del proceso
- 2 Grupo de interés a quien va dirigido
- 3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados
- 4 Descripción del Proceso
- 5 Seguimiento, medición y mejora del proceso
- 6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas
- 7 Documentación del proceso
- 8 Flujograma

Historial del documento

Últimas Revisiones	Fecha	Motivos Del Cambio
D6 v1	Febrero 2010	Versión inicial. Alcance: IQS SE.
D6 v2	Enero 2012	Ampliar alcance a IQS (IQS-SE y SM).
D6 v3	Noviembre 2018	Actualización de todas las directrices para su adaptación a la nueva versión de los procesos transversales (MSGIQ-URL).
D6 v4	Noviembre 2019	Actualización tras visita Certificación MSGIC

 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Pág. 2 de 9


1 Delimitación del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos establece la sistemática en que se recogen los resultados de los procesos de las directrices 3, 4, 5 y 7 (ver tabla) y, tras su análisis, se establecen acciones de mejora de los programas formativos. Estas mejoras pueden conllevar modificaciones de dichos programas, que se realizarán de acuerdo con la Directriz 2.

Directriz	Procesos
Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje	D3/01 Admisión y matrícula
	D3/02 Orientación al estudiante
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas
	D3/04 Movilidad de los estudiantes
	D3/05 Prácticas externas
	D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	D3/07 Gestión de las normativas que afectan al estudiante
	D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos
Directriz 4. Garantía de calidad del personal académico y administración y servicios	D4/01 Selección del personal
	D4/02 Incorporación y acogida del personal
	D4/03 Formación continuada
	D4/04 Evaluación y desarrollo
Directriz 5. Garantía de calidad de los recursos materiales y servicios	D5/01 Gestión de recursos
	D5/02 Gestión de Servicios
Directriz 7. Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	D7/01 Publicación de la información y rendición de cuentas

Se pone especial énfasis en los resultados de 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.

	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Pág. 3 de 9


2 Grupo de interés a quien va dirigido

Se consideran los siguientes grupos de interés:

- Director General
- Decano
- Secretario General
- Comité de Calidad
- Comisión de Calidad
- Unidad de Calidad
- Coordinador de título
- Responsable Servicio Relaciones Internacionales (RRII)
- Responsable Servicio de Carreras profesionales (CCPP)
- Junta Académica
- UQIAD-URL
- Estudiantes
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones

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 Revisión de indicadores e informes de resultados de encuestas Seguimiento planes de mejora
Unidad de Calidad	Garantiza la aplicación de los procesos para la obtención de información sobre: a) Satisfacción grupos interés b) Resultados académicos c) Inserción laboral Elaboración de informes de resultados de encuestas
Decano	Planificación actividades Valoración informes de resultados de encuestas
Coordinador de título	Implementación encuestas DOCENTIA Evaluación encuestas en IST Revisa y valora indicadores para su inclusión en IST
Secretario General	Elaboración informes de indicadores de resultados académicos Aplicación encuestas estudiantes, PDI y PAS
Responsable RRII	Aplicación encuestas movilidad
Responsable CCPP	Aplicación encuestas Practicum, egresados y empleadores
UQIAD-URL	Definición estrategias URL sobre satisfacción de los diferentes grupos de interés

	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Pág. 4 de 9

Interlocución con AQU Aplicación encuestas satisfacción y elaboración de informes de resultados
--

4 Descripción del Proceso

Los resultados de los diferentes programas formativos se recogen y analizan para la revisión y mejora de la calidad de los mismos. El Comité de Calidad define las estrategias de recogida y análisis de resultados para la mejora.

La **metodología para la mejora**, basada en el ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), se concreta en las siguientes etapas:

La **planificación** de las actividades de recogida de resultados la realiza el Decano, de mutuo acuerdo con la Unidad de Calidad. Para ello, tienen en cuenta estrategias/objetivos establecidos por la dirección, recomendaciones de la Comisión de Calidad y de la UQIAD.

La unidad de Garantía de Calidad de IQS es responsable de garantizar que las actividades de recogida de resultados se realicen con la periodicidad establecida.

- **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 y la Unidad de Calidad planifican y coordinan las diferentes actividades.

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.


 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Pág. 5 de 9

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	Decano Coordinador Título
Estudiantes de Programas de Doctorado	Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos	Anual	Decano Coordinador Título
Estudiantes en movilidad	Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos	Anual	RRII
Estudiantes en practicum	Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos	Anual	CCPP
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 Decano Coordinador Título
Titulados recientes de Grado	Satisfacción con la formación recibida y logros conseguidos	Anual	UQIAD/AQU Unidad Calidad
Titulados recientes de Máster	Satisfacción con la formación recibida y logros conseguidos	Anual	UQIAD/AQU Unidad Calidad
Inserción Laboral titulados de Grado y Máster	Situación laboral y satisfacción con la formación recibida en IQS	Cada tres años	UQIAD/AQU
Empleadores IQS	Satisfacción laboral del empleador respecto del titulado IQS	Cada tres años	CCPP
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

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.

El Secretario General es responsable de la gestión del módulo de encuestas en el aplicativo de Gestión Académica Sigma 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 elaboración del informe correspondiente, exceptuando las encuestas DOCENTIA, que los elabora la Unidad de Calidad.

	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Pág. 6 de 9

- **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 acciones de mejora.

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

- 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 Sigma, 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 renunciadas, número y % de aprobados.

- **Resultados de inserción laboral**


El Servicio de Carreras Profesionales (CCPP) 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.

CCPP 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 través de la Secretaria General a la Consejo de Centro y a la Junta Académica (MSGIQ-IQS-D5/02).

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.

El **análisis** de los resultados de las encuestas, de los indicadores de resultados académicos y de los resultados de inserción laboral y la propuesta de **acciones de mejora** que procedan, se realiza a nivel de títulos durante la elaboración de los ISTs y a nivel de Centro durante la elaboración del ISC (MSGIQ-D2/03).

El Decano y el Coordinador de Título utilizan los resultados de las encuestas, de los indicadores de resultados académicos y de los resultados de inserción laboral para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.

	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Pág. 7 de 9

Cabe destacar que los resultados de las encuestas DOCENTIA se utilizan con una doble finalidad:

- El análisis de los resultados de las encuestas agregados por titulación permite la mejora de los programas.
- El análisis de los resultados de las encuestas correspondientes a cada profesor, permiten la evaluación individual de los profesores, anual o trienal, según se apliquen sólo las encuestas o las tres herramientas del Programa DOCENTIA (MSGIQ-IQS-D4/04).

5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

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

- Grado de cumplimiento de la planificación establecida para la realización de encuestas
- 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 (MSGIQ-IQS-D0/01).

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).

Los resultados individuales de las encuestas sobre el grado de satisfacción sobre la formación recibida se tratan de manera personalizada con el profesor.

La Unidad de Calidad envía el informe anual del programa DOCENTIA para su publicación en la página web (MSGIQ-IQS-D7/01)

	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	MSGIQ-IQS-D6 Versión 04
	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Pág. 8 de 9

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
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos)

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

- D6_01_DOC1: Planificación actividades de recogida de datos
- D6_01_DOC2: Informes de resultados de encuestas de satisfacción
- D6_01_DOC3: Informes de resultados académicos
- D6_01_DOC4: Informes de inserción laboral
- Actas: COTQ

8 Flujograma

(Ver página siguiente)

D6/01. Proceso de revisión y mejora de los programas formativos

