

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 los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés. Cabe destacar que los indicadores se encuentran en D2.

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	Propietario del proceso
Decano	Satisfacción grupos interés
Director Executive Programs	Resultados del aprendizaje
Decanos, Consejo de Centro	Inserción laboral
Departamento de estadística aplicada	Planificación y valoración informes de resultados
Unidad de Gestión de la Calidad de IQS	Elaborar informes correspondientes a encuestas de satisfacción.
Junta Académica	Seguimiento actividades y difusión informes resultados
	Valoración informes de resultados y aprobación medidas que incidan en los planes de estudio.

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 los objetivos establecidos por la dirección, las recomendaciones de las juntas académicas y las directrices de la UQIAD y de la Unidad de Gestión de la Calidad del IQS. La reciente creación de la *Comisión de Calidad e Innovación Académico-docente y del Comité Técnico de Seguimiento y Evaluación* de la UQIAD-URL facilitan la coordinación a nivel URL.
- Las actividades de seguimiento y evaluación se **realizan** con la periodicidad establecida gracias a la intervención de los agentes señalados en el apartado anterior. La unidad de Gestión de la Calidad del IQS es responsable de coordinar o realizar el seguimiento de 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 Gestión de Calidad del ETS-IQS participa de forma activa en la elaboración de los planes específicos (ver IQS-CALIDAD-P-0001). 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 últimas actuaciones suelen surgir como resultado de las revisiones por la dirección (IQS-CALIDAD-P-0003).

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Sep 2011	Pág.2 de 8
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	------------

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

Desde el área de *Estudios Analíticos y de Prospectiva de la UQIAD-URL*, se realizan estudios sobre la satisfacción de nuestros estudiantes de todas las titulaciones impartidas en la Universidad, así como de su adecuación a sus expectativas de aprendizaje iniciales (MSGIQ-URL-FT-D6/01).

Por otra parte, la Dirección del IQS es responsable de la realización de encuestas a los estudiantes, graduados y empleadores para conocer el grado de satisfacción de los mismos en relación con el IQS. Para ello, cuenta con el apoyo de la Sección de Estadística Aplicada y la Unidad de Gestión de Calidad.

En la tabla siguiente se resumen las diferentes encuestas que sistemáticamente se realizan en la IQS 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 realización:

DESTINATARIOS	OBJETO DE LA ENCUESTA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Estudiantes de todos los cursos IQS	Evaluación profesorado en su función docente	Semestral y Anual	Dirección IQS
Estudiantes de primer y último curso de la titulación URL	Satisfacción General con los servicios y recursos de la URL.	Cada tres años	Estudios Analíticos y de Prospectiva UQIAD-URL
Graduados IQS	Satisfacción laboral y satisfacción con la formación recibida en IQS y logros conseguidos	Cada tres años	Dirección IQS
Empleadores ¹ IQS	Satisfacción laboral del graduado	Cada tres años	Dirección IQS
Estudiantes de todos los cursos IQS	Satisfacción General con los servicios y recursos de IQS.	Cada tres años	Dirección IQS

¹La encuesta a empleadores puede sustituirse por entrevista

La unidad de Gestión de la Calidad y el Decanato son los responsable de planificar y coordinar las diferentes actividades. El procedimiento IQS-CALIDAD-P-0002 recoge la sistemática establecida para la realización de encuestas, para conocer el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados.

En general, se han definido las siguientes etapas:

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

Una vez realizadas las encuestas, el Departamento de Estadística Aplicada y la Unidad de Gestión de la Calidad proceden a la elaboración de un informe de resultados. La evaluación de los distintos aspectos de forma cuantitativa permite la definición de indicadores así como el establecimiento de valores de referencia o criterios de control.

Cabe destacar que en los diferentes cuestionarios de encuesta se incluye un apartado donde el encuestado puede exponer cualquier comentario. El responsable de realización de la encuesta recogerá dichos comentarios en el informe correspondiente y en caso de considerarlo oportuno, lo notifica al Decano afectado para que se trate como una incidencia, reclamación o sugerencia (ver MSGIQ-IQS-D3)

b) Resultados del aprendizaje

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

Dichos parámetros se calculan a partir de las calificaciones disponibles en *Sigm@*. En particular, para cada asignatura el aplicativo elabora un informe estadístico que incluye parámetros como nota media, número y % de suspensos, número y % de no presentados, número y % de renunciaciones, número y % de aprobados.

El Decano es el responsable de valorar estos resultados y de informar, cuando detecte alguna anomalía en la correspondiente Junta Académica.

Otros parámetros que se utilizan para el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje (procedimiento IQS-DEGANAT-P-0004), y que actualmente no proceden directamente *Sigm@*,

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Sep 2011	Pág.4 de 8
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	------------

son del siguiente tipo:

- Evaluación empresarial
- Resultados de los trabajos de investigación

c) Resultados de inserción laboral

La sistemática en que la Universitat Ramon Llull coordinará la recogida y análisis de información, y el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral se recoge en el procedimiento MSGIQ- URL-FT-D6/01.

El Servicio de Carreras Profesionales de la ETS-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 se realizan una vez al año, después que ha finalizado el curso académico (convocatoria de junio y de septiembre). En dicho estudio se resumen las salidas profesionales (por sectores, departamentos, tipos de empresas y plazo de colocación) de nuestros graduados.

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...). Posteriormente, enviará dicho informe a la Unidad de Gestión de Calidad para que se integre la información con la del resto de indicadores establecidos.

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 durante las revisiones que realiza la Dirección con el objetivo de detectar en cada una de ellas las fortalezas y áreas de mejora que sirvan de base para establecer un plan de acción de mejora. Éste plan sería presentado en la correspondiente Junta Académica, que es el órgano responsable de su aprobación, cuando la trascendencia de las acciones de mejora propuestas así lo requiera.

El Decano utiliza los resultados del aprendizaje para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje. Especial importancia adquieren durante la evaluación individual de los profesores

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Sep 2011	Pág.5 de 8
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	------------

que realiza con una periodicidad anual. En el informe de dicha evaluación queda constancia de las recomendaciones realizadas.

El Servicio de Carreras Profesionales 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. 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.

En general, la información recogida para cada proceso se incluye en las reuniones de revisión por la Dirección. Las posibles acciones a nivel académico que se deriven, entre las que puede contemplarse la revisión y mejora del plan de estudios, serán dirigidas a la Junta Académica de la ETS-IQS para su estudio y aprobación.

Por otra parte, cabe destacar que la Dirección del Centro, bien por propia iniciativa o a propuesta de la Unidad de la Calidad de IQS, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o la acreditación de los títulos de la Escuela obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

En el momento de la creación del grupo de mejora se designará un responsable de planificar el funcionamiento del grupo, el seguimiento de sus actividades y elaboración del informe de su actuación, incluyendo la valoración de la eficacia de las medidas establecidas.

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

- Satisfacción de los alumnos con el programa de orientación profesional y apoyo a la inserción laboral
- Grado de cumplimiento de la planificación establecida para la realización de encuestas
- Número de incidencias relacionadas con la disponibilidad de los informes de empresa
- Número de incidencias relacionadas con las actividades de evaluación de Trabajos finales de grado y master.

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Sep 2011	Pág.6 de 8
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	------------

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 entre profesor y Decano, por aspectos de confidencialidad.

6.7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

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

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

- Informes de resultados de encuestas de satisfacción
- Informes de inserción laboral
- Informes estadísticos de resultados del aprendizaje
- web
- intranet
- Folletos
- Actas: Junta Académica, Consejo de Centro, Reuniones coordinación docente convocadas por el Decano
- Informes: tutores profesores ETS-IQS y tutores prácticas externas, RRI, Executive Programs
- Informe Decano: Seguimiento titulaciones
- Informe Comisión Calidad: Revisión por la Dirección del SGIC

IQS	MSGIQ-IQS-D6 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Sep 2011	Pág.7 de 8
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	------------

6.8 Flujograma

