



PA 11 Proceso de medición de los resultados

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

Elaboración: Director UTC Fecha: 11/01/2011	Revisión: Decano/Vicerrector Calidad Fecha:18/01/2011	Aprobación: de Junta de Gobierno Fecha:
---	--	---

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	03/03/2010	Revisión Vic. Calidad
02	10/06/2010	Revisión Vic. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU

Barcelona, a 18/01/2011

Dr. José Andrés Rozas
Decano Facultad de Ciencias Sociales



1. OBJETO

- Presentar cómo la Facultad de Ciencias Sociales de la Universitat Abat Oliba CEU garantiza que se miden los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en la misma.
- Definir para cada uno de los procesos del SGIC un conjunto de indicadores relacionados con los resultados previstos para la titulación que serán revisados anualmente. Al menos se recogerán los siguientes:
 - Tasa de graduación
 - Tasa de abandono
 - Tasa de eficiencia
- Comprobar que los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes se corresponden con los objetivos y el diseño del Programa Formativo.
- Comprobar que se cumplen los estándares establecidos para los distintos indicadores, tanto cuantitativos (tasas de graduación, abandono y eficiencia) como cualitativos (encuestas de satisfacción e inserción laboral).

2. ALCANCE

Ofrece cobertura a toda la oferta formativa implantada en la Facultad de Ciencias Sociales.

2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes Personal académico	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado. Los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre las asignaturas, etc.).
Gestores/as y personal de apoyo	Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno de la UAO	Son agentes activos en el presente proceso y asumen la responsabilidad de rendir cuenta de los resultados e informar de los mismos en (incluyendo sesión informativa anual al Consejo Social). Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
Empresas, Egresados y Sociedad en General	Representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.
Administraciones públicas	Periódicamente se le rinden cuentas y se les remiten datos estadísticos de evolución de



3. REFERENCIA/NORMATIVA

- **MEC-02** Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU)
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universitat Abat Oliba CEU(MSGIC)
- **BOE-01** Ley de protección de datos

4. DEFINICIONES

Ver Glosario.

5. DESARROLLO

La Comisión Interna de Calidad, liderada por el Vicerrector de Calidad, establece y decide qué instrumentos se utilizarán para la medición de resultados y quién será el responsable de medirlos y analizarlos.

También se establecen los elementos que deben estar incluidos en la Memoria de análisis de resultados.

La UTC (unidad Técnica de calidad) junto con la CIC serán las responsables de:

- Seleccionar un conjunto de indicadores estandarizados que permitan evaluar, de una manera fiable y comprensible, algunos aspectos del funcionamiento académico de los alumnos.
- Desarrollar para el cálculo de indicadores una ficha donde se incluirá el método seguido así como su periodicidad y la persona responsable de cumplimentarla.
- Definir un valor objetivo o meta -valor que se quiere conseguir en el periodo de tiempo determinado- para cada uno de ellos.
- Elaborar los cuestionarios de satisfacción de los agentes implicados en la actividad universitaria.
- Definir la periodicidad para la realización de cada uno de los cuestionarios, recogiendo el programa a desarrollar en un cronograma.

Deberán desarrollarse los siguientes modelos de cuestionarios:

1. Cuestionario de satisfacción de profesores
2. Cuestionario de satisfacción del PAS
3. Cuestionario de satisfacción de egresados
4. Cuestionario de satisfacción de empleadores
5. Cuestionario de inserción laboral

Además también habrá dos tipos de cuestionarios dirigidos a los alumnos, uno más general dirigido a obtener la satisfacción del alumno con el programa formativo y con los servicios generales de la Facultad/Universidad, y otro estará orientado a obtener la satisfacción del alumno con cada una de las asignaturas/materias impartidas:

6. Cuestionario general de alumnos
7. Cuestionario de asignaturas

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad de alguno de los servicios de la Universidad, o de la propia Facultad, se obtendrán los resultados que van a ser objeto de análisis:

- Resultados del aprendizaje (Fichas y Tabla de Indicadores).
- Resultados de la inserción laboral
- Satisfacción de los grupos de interés (cuestionarios de alumnos, profesores, PAS, egresados, empleadores)

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



Una vez al año se debe rendir cuentas sobre los resultados relacionados con la titulación. La Comisión Interna de Calidad debe analizar los resultados del análisis de necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés, de los resultados académicos, de la inserción laboral, así como de cada uno de los procesos clave definidos en el SGIC.

El Director de la UTC, que ejerce como Secretario de la Comisión Interna de Calidad, es responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de toda la información necesaria. Si detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información lo comunica a quien se la ha suministrado para que proceda a corregirla o completarla.

Los resultados incluirán apartados relativos a:

- **IN 01-PA11** Resultados en el profesorado
- **IN 02-PA11** Resultados en el alumnado
- **IN 03-PA11** Resultados en el PAS
- **IN 04-PA11** Resultados de egresados
- **IN 05-PA11** Resultados de empleadores
- **IN 06-PA11** Resultados de investigación
- **IN 07-PA11** Resultados académicos

La CIC es la responsable de supervisar y verificar la memoria de análisis de resultados.

La periodicidad de evaluación de los indicadores es anual. Los responsables de los mismos son el Servicio de Gestión Académica, el Servicio Informático y la Unidad Técnica de Calidad. Se presentan los valores de los dos últimos cursos en forma de porcentaje con dos decimales, para estudiar su evolución.

7. ARCHIVO

Identificación del Registro	Responsable Custodia
Informe de Evaluación Docente (resultados satisfacción docencia alumnos)	CIC
Informe de Evaluación Docente (resultados satisfacción docencia profesores)	CIC
Informe de satisfacción PAS	CIC
Informe de satisfacción egresados	CIC / Dpto. de Orientación y Empleo
Informe de satisfacción empleadores	CIC / Dpto. de Orientación y Empleo
Informe de inserción laboral	CIC / Dpto. de Orientación y Empleo
Memoria de análisis de resultados	CIC
Indicadores y tablas	CIC

El soporte de archivo será en papel o informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente certificación/evaluación de la ANECA.

8. RESPONSABILIDADES

El primer responsable de la revisión de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes es la CIC (y más concretamente el Vicerrector de Calidad), si bien es la Junta de Gobierno la responsable de la toma de decisiones derivadas de dicha revisión.

En Gestión Académica habrá una persona encargada de elaborar la información proveniente de los indicadores cuantitativos y cualitativos seleccionados y ponerla a disposición del CIC para elaborar un análisis de la situación y tomar las medidas adecuadas.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS



La Comisión Interna de Calidad, encabezada por el Vicerrector de Calidad, rinde cuentas a la Junta de Gobierno mediante la elaboración de una memoria de análisis de los resultados obtenidos, así como de las propuestas de mejora surgidas tras el análisis de evaluación realizado. Este informe será público y accesible a todos los grupos de interés a través de la página web de la Universitat Abat Oliba CEU.

10. DIAGRAMA DE FLUJO



