



**PA 12 Proceso de análisis y mejora continua 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:
---	--	---

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

Barcelona, a 18/01/2011

Dr. José Andrés Rozas  
Decano Facultad de Ciencias Sociales



## 1. OBJETO

Definir cómo la Facultad analiza los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación que imparte. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se establecen los objetivos y propuestas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y se realiza el seguimiento de los mismos.

## 2. ALCANCE

Las titulaciones oficiales implantados 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 indicadores.

## 3. REFERENCIA/NORMATIVA

- **BOE-01** Ley de protección de datos
- **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 (MSGIC)

## 4. DEFINICIONES



Ver Glosario

## 5. DESARROLLO

El proceso de análisis de resultados y de mejora continua se instrumenta en la Facultad de Ciencias Sociales mediante un Plan Trienal de Mejoras, unos Objetivos Trienales de Calidad y una Memoria de análisis de resultados al que ya se ha hecho alguna referencia (PA 11). Estos tres instrumentos permiten la comparación de los resultados obtenidos con los objetivos propuestos, a la vez que posibilita un seguimiento adecuado del SGIC, tomando las decisiones pertinentes a la vista de la evolución de los principales indicadores.

El Plan Trienal de Mejoras se concreta en acciones anuales con las que se persigue el logro de los Objetivos Trienales de Calidad desglosados por Directrices. La CIC propone a la Junta de Gobierno la aprobación del Plan Trienal de Mejoras y los Objetivos Trienales de Calidad.

La CIC al final de cada curso académico elabora una Memoria de Análisis de Resultados en la que se incluye un análisis de resultados concretado entre otros en un informe sobre acciones de mejora previstas para ese ejercicio por el Plan Trienal de Mejoras. En esa Memoria se incluirá la propuesta a la Junta de Gobierno de acciones complementarias de mejora, en el caso de estimarse oportuno la adopción de acciones no previstas en el Plan Trienal de Mejoras; y la propuesta de objetivos complementarios de calidad, no previstos en los Objetivos Trienales de Calidad si se considerara necesario añadir objetivos adicionales.

La Memoria de Análisis de Resultados deberá hacer referencia, al menos, al estado de:

- Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los Objetivos Trienales de Calidad.
- El estado de las acciones de mejora previstas en el Plan Trienal y su grado de cumplimiento para el ejercicio correspondiente.
- Los resultados y seguimiento de aprendizaje.
- Los resultados y seguimiento de la inserción laboral.
- Las eventuales necesidades de profesorado o personal.
- Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Información relativa a quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios en el SGIC.

La Memoria de Análisis de Resultados que coincida con el fin del trienio para el que se aprobaron el Plan Trienal de Mejoras y los Objetivos Trienales de Calidad deberá incluir una valoración del cumplimiento de uno y otro, así como una propuesta de nuevo Plan Trienal de Mejoras y de nuevos Objetivos Trienales de Calidad.

La Memoria de Análisis de Resultados, con el análisis global de los resultados alcanzados y las propuestas correspondientes debe remitirse para su aprobación a la Junta de Gobierno, responsabilizándose el Director de la UTC de su difusión y aplicación.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta todos los indicadores de los procesos clave del SGIC, ya definidos en los diferentes procedimientos del mismo.

Específicamente, se tendrán en cuenta los indicadores referentes a resultados académicos, la tasa de participación en prácticas en empresas/instituciones, la tasa de participación en programas de movilidad, los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de los diferentes grupos de interés (proceso PA11).

Consecuencia del análisis realizado, se propondrá cualquier modificación al proceso, que puede incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc. En los términos expresados en el apartado anterior (5).



## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable custodia
Memoria de Análisis de Resultados	Vicerrector de Calidad
Plan Trienal de Mejoras	Vicerrector de Calidad
Objetivos Trienales de Calidad	Vicerrector de Calidad
Informe sobre Acciones de Mejora	Vicerrector de Calidad
Acciones complementarias de mejora	Vicerrector de Calidad
Objetivos complementarios de calidad	Vicerrector de Calidad

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

## 8. RESPONSABILIDADES

**Comisión Interna de Calidad (CGC):** Liderada por el Vicerrector de Calidad, analiza la documentación que se pone a su disposición por el director de la Unidad Técnica de Calidad. Valorar el nivel de consecución de los objetivos, los planes y las acciones de mejora. Elaborar la Memoria de Análisis de Resultados en los términos expresados. Proponer el Plan Trienal de Mejoras, los Objetivos Trienales de Calidad, así como acciones y objetivos complementarios de mejora, en su caso.

**Junta de Gobierno:** Aprobar los Planes Trienales de Mejora, los Objetivos Trienales de Calidad, las Memorias de Análisis de Resultados, las acciones y objetivos complementarios de mejora.

**Director de la UTC:** Recoger toda la información disponible y remitirla a la CIC. Difundir los objetivos de calidad y las acciones de mejora así como procurar la implicación de todos los afectados en su consecución.

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CIC a través del Vicerrector de Calidad será la responsable de elaborar un informe anual con 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



