






1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXO I. RELACIÓN DE INDICADORES.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	07/01/2010	Edición Inicial
01	20/01/2011	Modificación de las evidencias y de los indicadores
02	27/02/2012	Punto 5. Desarrollo de los procesos: Referencia a los procedimientos ISO P-06 Gestión de Indicadores y PCA-01 Encuestas de satisfacción. Punto 6. Seguimiento y medición: Referencia al documento P-06-F-01 Seguimiento de Indicadores.
03	22/03/2012	Este procedimiento queda referenciado por los documentos P-06 Gestión de Indicadores, PCA-01 Encuestas de Satisfacción y PCA-27 Elaboración de Guías Docentes y Evaluación del Aprendizaje.
04	30/09/2015	Se retoma la edición 00 y se adapta a la situación actual de la Facultad.

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Comisión de Calidad	Aprobación: Junta Provisional de Facultad
 Fdo.: Enric Carrascosa i Saragossà Técnico de Calidad Fecha: 07/09/2015	 Fdo.: Pilar Ferrer Rodríguez Coordinadora de Calidad Fecha: 30/09/2015	 Fdo.: Ginés Marco Perles Decano de la Facultad Fecha: 30/09/2015



1. OBJETO

Presentar cómo la Facultad garantiza que se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como existen y cómo se gestionan los mecanismos de decisiones a partir de los mismos, recogidos en los diferentes procesos del Manual de Procesos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en la Facultad.

La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir" establece el sistema de análisis de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida de sus graduados y la revisión del desarrollo del Plan de Estudios en cuanto a objetivos, competencias, planificación, etc.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a los programas oficiales de grado y postgrado implantados en la Facultad. Los colectivos implicados a conocer y medir su grado de satisfacción son:

- Administración y Servicios (PAS).
- Empresas.
- Estudiantes
- Otras instituciones.
- Personal académico.

3. REFERENCIA/NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad
- Guía de Evaluación: Renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado (AVAP).
- Ley de Ordenación Universitaria
- Ley de protección de datos.
- Libro blanco de cada una de las titulaciones de esta Facultad.
- Memoria de Verificación de cada una de las titulaciones de esta Facultad.
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma
- Perfil de egreso de cada una de las titulaciones de esta Facultad.
- Política de calidad
- Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.



- Protocolo para el Seguimiento de la Titulaciones Universitarias Oficiales (AVAP).

4. DEFINICIONES

Indicador: expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

5. DESARROLLO

La Comisión de Calidad establece y decide qué indicadores se utilizarán para la medición de resultados y quién será el responsable de medirlos y analizarlos.

La Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación colabora en la definición de indicadores estandarizados que le permite a la Facultad, evaluar de una manera fiable y comprensible, el rendimiento de cada Título, además de cualquier otro aspecto del funcionamiento académico, en el que pueda estar interesada la Facultad.

Resultados que pueden ser objeto de medición y análisis:

- Resultados del aprendizaje.
- Resultados de la inserción laboral.
- Satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, PAS, empresarios...)

5.1 Seguimiento y Evaluación de los resultados de aprendizaje

Además del seguimiento periódico que realiza la Comisión de Coordinación Docente de cada titulación, la Comisión de Calidad elabora el Informe de Implementación del SIGC, donde se analizan los Indicadores para el Seguimiento de Titulaciones Universitarias Oficiales.

5.2 Inserción Laboral

El estudio de la inserción laboral de los egresados se realiza a través del Observatorio de empleo de la UCV.

5.3 Satisfacción con la Formación recibida.



5.3.1 Satisfacción con la formación recibida.

El Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua es el encargado de coordinar el pase de encuestas a los alumnos egresados de título. El pase se realiza en alguna sesión del último curso de la titulación, en todos sus grupos, preferiblemente en una asignatura que reúna el mayor número de alumnos posible.

Los datos son procesados por dicho Vicerrectorado, que elabora un informe de resultados.

Los informes se comunican a los responsables de las titulaciones y a la Comisión de Calidad de la Facultad para a su estudio y análisis en la revisión anual del SGIC de la Facultad que debe definir las acciones de mejora que estime oportunas.

5.3.2 Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados.

La información para analizar la satisfacción de los colectivos implicados en la titulación proviene de dos canales principales:

- Buzón de Sugerencias / Quejas / Felicitaciones:

En la web de la UCV se encuentra disponible una aplicación denominada "Buzón de Sugerencias / Quejas / Felicitaciones" donde cualquier colectivo implicado tiene acceso para proponer aquellas inquietudes, aspectos de mejora, quejas, sugerencias, etc. que estimen oportunos. La gestión de las mismas se realiza según el Procedimiento de "Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias".

- Encuestas de satisfacción:

Además de la encuesta sobre satisfacción con la formación recibida citada en el apartado 5.3.1, las encuestas que se realizan y que se corresponden con la satisfacción de distintos grupos de interés y materias implicadas en las titulaciones son:

Tipo de Encuesta de Satisfacción	Órgano UCV que coordina la Encuesta
Encuestas a estudiantes	
Evaluación de la docencia (Grado y Máster)	Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua
Evaluación del Programa de Acción Tutorial	Plan de Acción Tutorial
Satisfacción con las Prácticas Externas	Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua
Satisfacción con los programas de movilidad (salida y entrada)	Oficina de Relaciones Internacionales
Satisfacción con los talleres del Servicio de Bolsa de Trabajo	Área de Prácticas y Empleo
Satisfacción con los talleres del Servicio de Orientación	Servicio de Orientación
Satisfacción de egresados	Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua
Satisfacción General de Estudiantes	Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua
Encuestas a PDI	



Tipo de Encuesta de Satisfacción	Órgano UCV que coordina la Encuesta
Satisfacción con las jornadas de formación del profesorado de la Facultad	Centro de Formación Continua Educa-Acción
Satisfacción con los cursos de formación para el PDI	Centro de Formación Continua Educa-Acción
Satisfacción del PDI con la titulación en la que imparte docencia	Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua
Encuestas a PAS	
Satisfacción del PAS	Gerencia
Satisfacción con los cursos de formación para el PAS	Centro de Formación Continua Educa-Acción
Otras encuestas	
Satisfacción de los tutores externos con el programa de prácticas de la UCV	Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua

Los registros del “Buzón de Sugerencias / Quejas / Felicitaciones” que corresponden a la Facultad son recopilados por el Coordinador de Calidad de la Facultad para presentarlos a la Comisión de Calidad de la Facultad.

Los datos de las encuestas son procesados y se elabora un informe de resultados que se pone a disposición de la Comisión de Calidad de la Facultad.

Finalmente la Comisión de Calidad analiza los resultados y acuerda la toma de decisiones pertinentes que quedarán reflejadas en un plan de acciones de mejora.

5.4 Seguimiento de titulaciones universitarias oficiales.

Los estudios de Grado como de Postgrado, deben someterse a un proceso de seguimiento de la implantación de la titulación siguiendo las directrices del “Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales” de la Agència Valenciana d’Avaluació i Prospectiva (AVAP).

En las fechas indicadas y según la periodicidad establecida en dicho protocolo, los responsables de cada titulación deben realizar un informe de cada titulación que comprenderá los criterios señalados en el protocolo de AVAP, anteriormente indicado, y que será sometido a evaluación externa:

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Comisión de Calidad de la Facultad dispone de todas las evidencias, resultados, e indicadores relacionados con las titulaciones de la Facultad. A la finalización de cada curso se debe realizar un Informe de Implantación del SGIC de la Facultad que puede derivar en un Plan de Acciones de Mejora.



Respecto al seguimiento de las titulaciones, los responsables de las titulaciones con la asistencia de la Comisión de Calidad de la Facultad deben realizar los informes preceptivos que establece el "Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales" de AVAP. Los Informes de Implantación del SGIC deben servir como documentos de referencia para elaborar la documentación necesaria en el seguimiento.

Los aspectos cuantitativos que deben ser analizados necesariamente son:

- Tasa de rendimiento de la titulación.
- Tasa de abandono de la titulación.
- Tasa de eficiencia de los graduados.
- Tasa de graduación de la titulación.
- Tasa de relación entre la oferta y la demanda.
- Tasa de matriculación.
- Tasa de PDI con el título de doctor.
- Tasa de PDI a tiempo completo.

La relación total de Indicadores cuantitativos que la Facultad ha definido, para conocer el grado de cumplimiento de cada Proceso del presente Manual de Calidad, se encuentra en el Anexo I. Relación de Indicadores, del presente Proceso 14 Análisis y Medición de Resultados.

Tanto el proceso de análisis de la implantación del SGIC como el de seguimiento de las titulaciones suponen una revisión del Plan de Estudios para comprobar en qué medida se han cumplido los objetivos generales de la titulación correspondiente y, si es necesario, proceder a realizar los ajustes requeridos.

7. ARCHIVO

Identificación del Registro	Soporte de Archivo	Responsable Custodia	Tiempo de Conservación
Informe de evaluación del seguimiento de la titulación	Papel y/o informático	Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación	6 años
Informe de seguimiento de la titulación	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad de la Facultad	6 años
Manual del SIGC	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad de la Facultad	6 años
Memoria anual del SIGC de la Facultad / título	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad de la Facultad	6 años



8. RESPONSABILIDADES

Dirección de la titulación: Realización de informes de seguimiento.

Coordinador de Calidad de la Facultad: Recopilación de datos y evidencias para el análisis del SGIC.

Comisión de Calidad de la Facultad: Elaboración del Informe / Memoria anual del SGIC de la Facultad. Apoyo en la elaboración de los Informes de Seguimiento de las titulaciones.

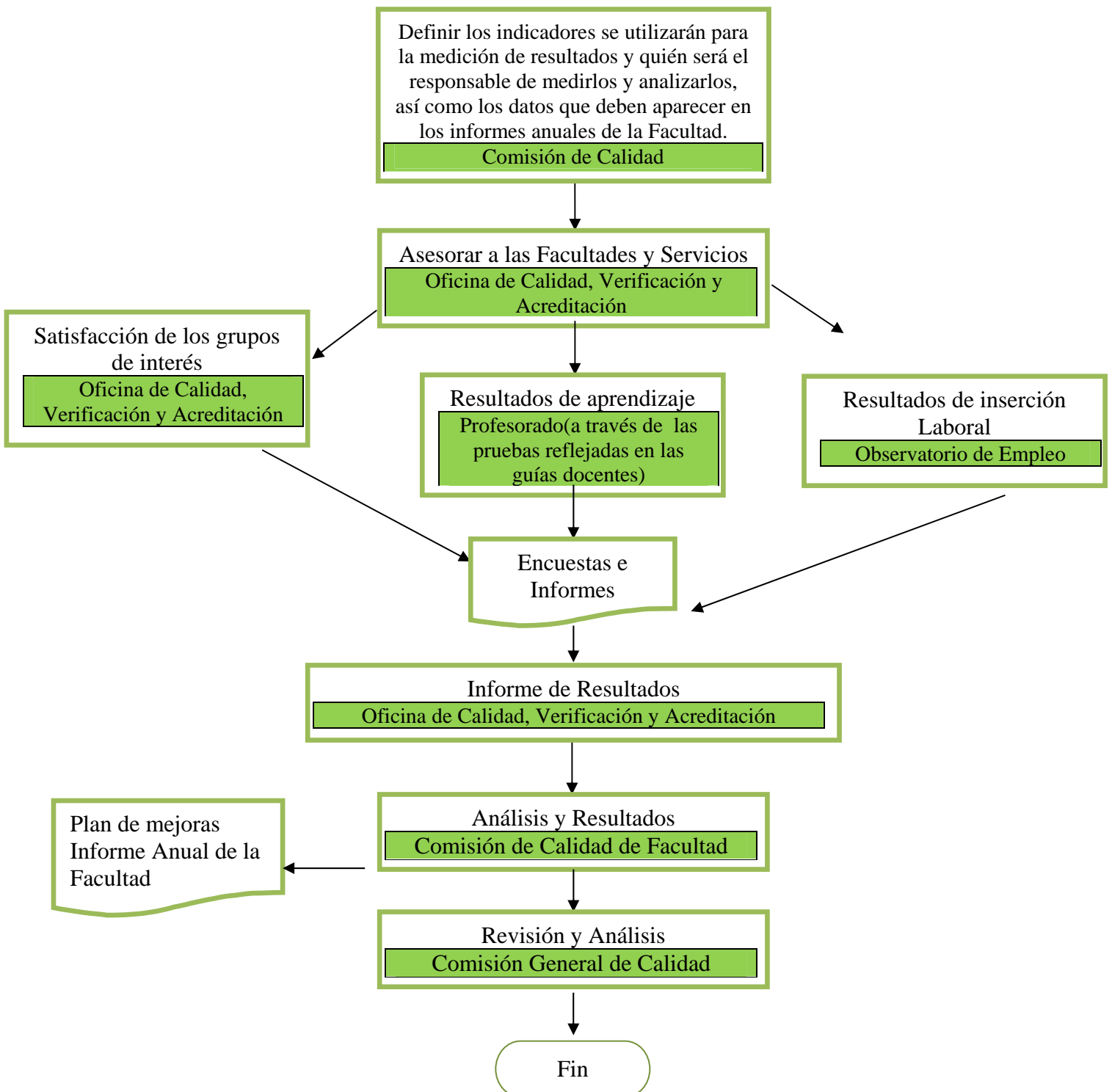
Prácticas Externas y Observatorio de Empleo: Coordinación de la encuesta de inserción laboral.

Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación: Coordinación en la realización y proceso de resultados de las encuestas de satisfacción. Coordinación en el suministro de datos para el análisis y revisión del SGIC y elaboración de los Informes de Seguimiento de las titulaciones. Coordinación en el proceso de Seguimiento de las titulaciones. Asesoramiento técnico en el desarrollo del procedimiento.



9.FLUJOGRAMA

PROCESO PARA EL ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS.





ANEXO I. RELACIÓN DE INDICADORES.

Manual de Procesos	Indicador
1 - Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad alcanzados.
2 - Garantía de la calidad de los programas formativos	Satisfacción de los estudiantes con el profesorado
	Satisfacción general del estudiante
	Satisfacción de los egresados con el título
	Satisfacción del profesorado con el título
	Satisfacción de los empleadores con el título
3 - Definición de perfiles y captación de estudiantes	Satisfacción con el PAT
4 - Gestión y revisión de la orientación profesional	Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral
	Relación del actual empleo con la titulación cursada
5 - Gestión y revisión de las prácticas externas	Satisfacción del alumno con las prácticas
	Satisfacción del tutor de prácticas
6 - Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.
	Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.
7 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes enviados que han seguido un programa de movilidad
	Satisfacción del estudiante enviado
8 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad
	Satisfacción del estudiante recibido
9 - Orientación al estudiante	Satisfacción de los estudiantes con los programas de orientación.
10 - Captación y selección del PDI y PAS	Tasa de PDI Doctor
	Tasa de PDI a tiempo completo
	Nº de profesores acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA.
11 - Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente
	Porcentaje de profesores evaluados notable
	Porcentaje de profesores evaluados excelente



Manual de Procesos	Indicador
12 - Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación
	Satisfacción del PDI con la formación recibida
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación
	Satisfacción del PAS con la formación recibida
	Porcentaje de participación del PDI en programas de movilidad
13 - Gestión de los recursos materiales	Satisfacción los estudiantes con los recursos materiales
14 - Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento
	Tasa de éxito
	Tasa de abandono
	Tasa de eficiencia de los graduados
	Tasa de graduación
	Tasa de oferta / demanda
	Tasa de matriculación
	Satisfacción del PAS
	Participación en Encuesta de evaluación de la actividad docente
	Participación en Encuesta egresados
	Participación en Encuesta general estudiantes (*)
	Participación en Encuesta movilidad alumnos enviados (*)
	Participación en Encuesta movilidad alumnos recibidos (*)
	Participación en Encuesta PAS
	Participación en Encuesta PDI
Participación en Encuesta Plan de Acción Tutorial (*)	
Participación en Encuesta prácticas externas alumnos (*)	
Participación en Encuesta prácticas externas tutores de prácticas (*)	

(*) No se considera en los Másteres, o en el caso de no contemplarse las Prácticas Externas o la Movilidad en el Plan de Estudios del Título.