

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>
<b>PSAIC-07</b>	<b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b>

Edición	Fecha de Aprobación	Cambios en la documentación
00	15/10/13	Unificación de los manuales de la Facultad de “Psicología y Ciencias de la Salud” y la Facultad de “Ciencias de la Educación y del Deporte” con motivo de la creación de la nueva Facultad de “Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación”.
01	20/05/14	Se añade al apartado de encuestas dirigidas a los estudiantes, la “Encuesta de Satisfacción General de Estudiantes” y se modifican los puntos de “Análisis de la Satisfacción de los distintos colectivos implicados”, “Responsabilidades” y “Flujograma” añadiendo cómo se dará difusión a los grupos de interés de los resultados obtenidos respecto a índices de satisfacción.
02	20/10/15	Revisión y actualización del Manual de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación.
03	13/05/20	Adaptación del Manual al nuevo modelo AUDIT. Procede del P-14 ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS VERSIÓN 02.

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Comisión de Calidad	Aprobación: Comisión de Calidad
Manual aprobado por el Técnico de Calidad (Rocío Pérez Tornero) mediante correo electrónico.	Manual aprobado por la Coordinadora de Calidad (Lucía Alonso Larza) mediante correo electrónico.	Manual aprobado por la Decana de la Facultad (Consolación Isart Hernández) mediante correo electrónico.
Fdo.: Rocío Pérez Tornero Técnico de Calidad Fecha: 13/05/2020	Fdo.: Lucía Alonso Larza Coordinadora de Calidad Fecha: 13/05/2020	Fdo.: Consolación Isart Hernández Decana de la Facultad Fecha: 13/05/2020

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>
<b>PSAIC-07</b>	<b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b>

<b>1</b>	<b>OBJETO</b>	<p>Describir cómo se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral/empleabilidad y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como si existen y cómo se gestionan los mecanismos de decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro y del resto de actividades que realiza.</p>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>	<p>Este proceso da cobertura a los programas oficiales de grado y postgrado implantados en el Centro.</p> <p>Los colectivos implicados a conocer y medir su grado de satisfacción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> <li>• Personal académico.</li> <li>• Administración y Servicios (PAS).</li> <li>• Empresas.</li> <li>• Otras instituciones.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>ENTRADAS</b>	Ver entradas de los procesos relacionados.
<b>4</b>	<b>SALIDAS</b>	Ver salidas de los procesos relacionados.
<b>5</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	<p>- PI-16 "Medición y análisis de procesos y resultados de las encuestas de satisfacción de partes interesadas".</p> <p>- PSAIC-07 "Gestión de prácticas externas y Orientación profesional".</p>
<b>6</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<p>La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir" establece el sistema de análisis de la inserción laboral y empleabilidad de los graduados en la Facultad de Magisterio y Ciencias de la Educación en el proceso PSAIC-07 "Gestión de prácticas externas y Orientación profesional".</p> <p>El procedimiento para la realización de las encuestas utilizadas en los anteriores análisis está reflejado en el documento PI-16 "Medición y análisis de procesos y resultados de las encuestas de satisfacción de partes interesadas".</p> <p>La realización del pase de encuestas de la Evaluación Docente está contemplada en las "Instrucciones para gestión de códigos de encuesta de evaluación de la actividad docente".</p> <p>Los indicadores se recogen en una ficha metodológica de definición de indicadores.</p>
<b>7</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	El responsable de mantener actualizado este documento y de la supervisión, así como de que se cumplan los requisitos es el Coordinador de Calidad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>
<b>PSAIC-07</b>	<b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b>

		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="518 450 756 566"><b>Comisión de Calidad de la Facultad</b></td> <td data-bbox="756 450 1436 566">Aprobar las acciones a implantar.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 566 756 683"><b>Comisión de Seguimiento del Título</b></td> <td data-bbox="756 566 1436 683">Emite el informe anual con los distintos indicadores que determinan las actuaciones de mejora.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 683 756 799"><b>Área de Prácticas y Empleo</b></td> <td data-bbox="756 683 1436 799">Realiza las encuestas de egresados sobre su situación laboral.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 799 756 1055"><b>Oficina de Calidad</b></td> <td data-bbox="756 799 1436 1055">Desarrolla con carácter periódico la Encuesta de satisfacción de los egresados con la titulación. 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 SAIC y elaboración de los Informes anuales de las titulaciones.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 1055 756 1173"><b>Secretaría de Facultad</b></td> <td data-bbox="756 1055 1436 1173">Realiza la difusión a los grupos de interés de la publicación en la web de la Memoria Anual de Calidad y del Plan de Mejoras.</td> </tr> </table>	<b>Comisión de Calidad de la Facultad</b>	Aprobar las acciones a implantar.	<b>Comisión de Seguimiento del Título</b>	Emite el informe anual con los distintos indicadores que determinan las actuaciones de mejora.	<b>Área de Prácticas y Empleo</b>	Realiza las encuestas de egresados sobre su situación laboral.	<b>Oficina de Calidad</b>	Desarrolla con carácter periódico la Encuesta de satisfacción de los egresados con la titulación. 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 SAIC y elaboración de los Informes anuales de las titulaciones.	<b>Secretaría de Facultad</b>	Realiza la difusión a los grupos de interés de la publicación en la web de la Memoria Anual de Calidad y del Plan de Mejoras.
<b>Comisión de Calidad de la Facultad</b>	Aprobar las acciones a implantar.											
<b>Comisión de Seguimiento del Título</b>	Emite el informe anual con los distintos indicadores que determinan las actuaciones de mejora.											
<b>Área de Prácticas y Empleo</b>	Realiza las encuestas de egresados sobre su situación laboral.											
<b>Oficina de Calidad</b>	Desarrolla con carácter periódico la Encuesta de satisfacción de los egresados con la titulación. 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 SAIC y elaboración de los Informes anuales de las titulaciones.											
<b>Secretaría de Facultad</b>	Realiza la difusión a los grupos de interés de la publicación en la web de la Memoria Anual de Calidad y del Plan de Mejoras.											
<b>8</b>	<b>RECURSOS</b>	Ver recursos de los procesos relacionados.										
<b>9</b>	<b>MÉTODO DE CONTROL Y CRITERIOS (DE SEGUIMIENTO Y/O MEDIDA)</b>	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de TFG / TFM calificados con indicación del tutor y tribunal</li> <li>- Informes referentes a las encuestas de satisfacción de los grupos de interés</li> <li>- Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título.</li> <li>- Informe anual de la titulación.</li> <li>- Ficha metodológica de definición de indicadores.</li> </ul> Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>- % estudiantes en primera matrícula (por asignatura)</li> <li>- Tasa de Rendimiento de la asignatura</li> <li>- % suspensos (por asignatura)</li> <li>- % no presentados (por asignatura)</li> <li>- Tasa de éxito de la asignatura</li> <li>- % aprobados en 1ª matrícula sobre el total de matriculados en 1ª matrícula (por asignatura)</li> <li>- N° de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico</li> <li>- N° de estudiantes de nuevo ingreso en primero por curso académico</li> <li>- (en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) N° de plazas por curso</li> </ul>										



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU)</li><li>- Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU)</li><li>- Tasa de eficiencia (conforme a la definición del SIIU)</li><li>- Tasa de rendimiento (conforme a la definición del SIIU)</li><li>- Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título</li><li>- Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado</li><li>- Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos</li><li>- Grado de satisfacción del profesorado con el título</li><li>- Grado de satisfacción de los egresados con el título</li><li>- Grado de satisfacción de los empleadores con el título</li><li>- % Participación en la encuesta de satisfacción global de los estudiantes con el título</li><li>- % Participación en la encuesta de satisfacción de los estudiantes con el profesorado</li><li>- % Participación en la encuesta de satisfacción de los estudiantes con los recursos</li><li>- % Participación en la encuesta de satisfacción del profesorado con el título</li><li>- % Participación en la encuesta de satisfacción de los egresados con el título</li><li>- % Participación en la encuesta de satisfacción de los empleadores con el título</li></ul>
--	--

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
<p><b>PSAIC-07</b></p>	<p><b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b></p>

## 10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

### 10.1. Mecanismo para la evaluación de procesos

La Oficina de Calidad establece y decide qué instrumentos se utilizarán para la medición de resultados y quién será el responsable de medirlos y analizarlos. También establece los elementos comunes a todas las Facultades que deben estar incluidos en los informes anuales de título.

La Oficina de Calidad asesora a las Facultades para la definición del conjunto de indicadores que les permitan evaluar, de una manera fiable y comprensible, algunos de los aspectos del funcionamiento académico de las titulaciones de la Facultad.

La Oficina de Calidad asesora a los servicios transversales para la definición de un conjunto de indicadores sobre estos procesos. Estos indicadores se pondrán a disposición de la Facultad bajo demanda.

Resultados que pueden ser objeto de medición y análisis:

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

### 10.2. Seguimiento y Evaluación de los resultados de aprendizaje

La Comisión de Seguimiento del Título realiza un seguimiento periódico y elabora el Informe Anual de Título, donde se analizan los Indicadores para el Seguimiento de Titulaciones Universitarias Oficiales.

La Comisión de Calidad de la Facultad pone en marcha el Plan de Acciones de Mejora.

Si se considera conveniente a la vista de los resultados, la Comisión de seguimiento del título inicia una revisión del Plan de Estudios para comprobar en qué medida se han cumplido los objetivos generales del título correspondiente y, si es oportuno, se procede a realizar los ajustes necesarios en la titulación previa solicitud y aprobación por parte de la ANECA del modifica correspondiente.

Para la creación y medición de los indicadores se emplea una **Ficha metodológica de definición de indicadores de la titulación** en la que se definen para cada uno de los indicadores los siguientes parámetros:

- Número de indicador (número correlativo por orden de creación)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
<p><b>PSAIC-07</b></p>	<p><b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b></p>

- Índice de revisión (comenzando por 00 en la versión inicial, se incrementa en una unidad en cada cambio de alguno de los parámetros)
- Fecha de creación del indicador (hace referencia a la fecha en la que comienza a estar en vigor la nueva versión del indicador)
- Fecha de baja del indicador (el número de indicador se invalida cuando el indicador causa baja)
- Denominación del indicador
- Criterio al que está asociado el indicador
- Fuente u origen de datos (Facultad / Servicio/ Cargo)
- Fórmula del indicador (indica cómo se calcula y campo de aplicación)
- Grupos de interés relacionados con el indicador
- Valor óptimo actual (valor o rango que esperamos obtener en condiciones normales)
- Aprobado por (indicar cargo/s)
- Medido por (indicar cargo/s que proporciona los datos)
- Analizado por (indicar cargo/s que recoge las conclusiones en el informe anual del título)

Con frecuencia anual se realiza la medición de los indicadores, estableciendo que el periodo natural que comprende la medición es el curso académico finalizado. Se tendrá en cuenta el histórico de mediciones para observar si hay tendencias reseñables.

Cuando el resultado de la medición del indicador alcance el valor estimado y supere las expectativas iniciales en sucesivas mediciones, el responsable de analizar el indicador irá adaptando el valor óptimo con el fin de aumentar el nivel de exigencia en aras de la mejora continua.

Si no se alcanza el valor estimado, el responsable de analizar el indicador debe documentarlo en el **Informe anual de título**. Se prevén tres posibilidades:

1. Si el valor no se ha alcanzado por una causa puntual, aislada y fácilmente solucionable, se justifica la desviación del dato en el análisis.
2. Si tras el análisis, se entiende que el óptimo es inalcanzable, se adapta el óptimo a un valor más ajustado a la situación actual o bien se sustituirá el indicador (dándolo de baja) por otro indicador que sea más operativo.
3. Si se considera que el valor óptimo es razonable pero no se alcanza el valor previsto, el responsable de medir el indicador plantea acciones de mejora para lograr alcanzar los resultados previstos del indicador.

### **10.3. Seguimiento y Evaluación de los resultados de inserción laboral y empleabilidad**

El estudio de la inserción laboral de los egresados se realiza a través del Observatorio de empleo de la UCV según lo establecido en la ficha de proceso PI-08 "Inserción Laboral y Empleabilidad".

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
<p><b>PSAIC-07</b></p>	<p><b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b></p>

#### **10.4. Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados**

Existen diferentes sistemas para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título para la posterior toma de acciones de mejora:

La Oficina de Calidad coordina, de manera periódica, las encuestas de satisfacción dirigidas a los distintos colectivos implicados en la UCV:

##### *Encuestas a estudiantes:*

- Evaluación de la actividad docente
- Satisfacción de los egresados

La encuesta está dirigida a los alumnos matriculados en el TFG/TFM, que están próximos a acabar sus estudios de grado/máster en la UCV.

- Satisfacción con las prácticas externas

La encuesta está dirigida a los alumnos que han realizado un periodo de prácticas. Recoge información global sobre las prácticas realizadas y el centro donde se han realizado.

- Satisfacción de los Estudiantes (alumnos de 3er curso de grado) En el caso del Grado en Medicina, dicha encuesta se cumplimenta por los alumnos de 5 curso. En el caso del Grado en Odontología, la encuesta se cumplimenta por los alumnos de 4 curso.

##### *Encuestas a PDI:*

- Satisfacción del PDI con la titulación

##### *Encuestas a PAS:*

- Satisfacción del PAS.

##### *Encuestas a tutores externos de prácticas:*

- Satisfacción de los tutores externos con las prácticas externas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
<p><b>PSAIC-07</b></p>	<p><b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b></p>

En los plazos establecidos para cada tipo de encuesta, la Oficina de Calidad realiza el envío de las mismas en colaboración con los responsables de cada título. Éstos envían recordatorios a los grupos de interés donde se les indica la importancia/ relevancia de contestar las encuestas de satisfacción, procedimiento para acceder a las mismas y los plazos de apertura y cierre de cada encuesta.

Por otra parte, a fin de garantizar la mayor participación posible en las mismas, se mantiene un feedback entre los grupos de interés que cumplimentan las encuestas. Así, el técnico de Calidad asociado a la Facultad, envía por correo electrónico semanalmente a la Coordinación de Calidad del Centro los porcentajes de participación en cada una de las encuestas de satisfacción. A su vez, la coordinación de Calidad reenvía dichos resultados a los responsables de cada titulación de modo que puedan reforzar las acciones que se consideren oportunas en aquellos casos en que la participación sea escasa.

La encuesta es online y los datos son procesados por la Oficina de Calidad, quien elabora un informe de resultados.

Una vez finalizado el plazo de contestación de las encuestas de satisfacción, la Oficina de Calidad realiza los informes de resultados con los datos recogidos de los diferentes colectivos y los eleva a la Comisión de Seguimiento de la Titulación, donde se analizan y se toman las acciones pertinentes, las cuales son remitidas a las personas implicadas para su consideración.

Además, desde diferentes servicios centrales de la Universidad, también se realizan encuestas de satisfacción con el servicio prestado:

Educa-Acción coordina las siguientes encuestas:

- Satisfacción con los cursos de formación para el PDI.
- Satisfacción con las jornadas de formación del profesorado de la Facultad.
- Satisfacción con los cursos de formación para el PAS.

La oficina de relaciones Internacionales realiza encuestas a los alumnos OUT, IN y Profesorado.

- Satisfacción con los programas de movilidad (recibidos y enviados)

Servicio de Orientación



 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>FACULTAD DE MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>
<b>PSAIC-07</b>	<b>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</b>

- Satisfacción con los talleres del Servicio de Orientación.

#### Plan de Acción Tutorial (PAT)

- Evaluación del plan de acción tutorial (grado)

Posteriormente, los resultados de satisfacción son reflejados en el informe anual de título, y las acciones que se considera oportuno acometer tras el análisis de evaluación realizado, quedan reflejadas en el Plan de Mejoras de la titulación. Una vez ha sido aprobado por la Comisión de Calidad, se hacen públicos en la página Web de la UCV.

A su vez, las titulaciones de grado de la Facultad cuentan con otro mecanismo para obtener el grado de satisfacción de sus estudiantes; se trata de la información recogida por los delegados de cada titulación a través de *focus group* que se llevan a cabo al finalizar cada semestre.

#### 10.5 Participación de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados				
	Estudiantes	PDI	PAS	Agentes externos (Empleadores y/o referentes externos).	Alta Dirección
Comisión Permanente de Educación		X			
Comisión de Calidad	X	X	X		
Comisión de prácticas	X	X		X	

#### 10.6 Rendición de cuentas:

La documentación resultante de este procedimiento es difundida a todos los grupos interés: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y agentes externos como se indica en el procedimiento de apoyo del centro: PSAIC-08 Información Pública

**11. DIAGRAMA DE FLUJO**

