

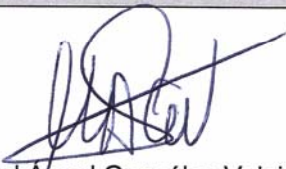
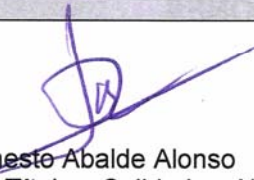
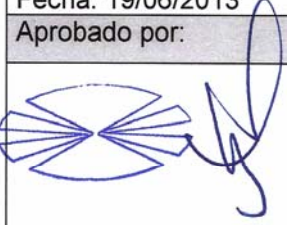
**ÍNDICE**


1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
  - 6.1. Obtención y revisión de la información
  - 6.2. Informe de análisis de resultados del SGIC
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. EVIDENCIAS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
11. FICHA RESUMEN

PM01-Anexo01. Modelo de Acta

PM01-Anexo02. Informe de análisis de resultados del SGIC

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
B00	07/01/08	Edición inicial
01	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	19/06/13	Modificación del procedimiento y anexos

Elaborado por:	Revisado por:
 Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro Director de la Unidad Técnica de Calidade Fecha: 19/06/2013	 Fdo.: Julio Ernesto Abalde Alonso Vicerrector de Títulos, Calidade e Novas Tecnoloxías Fecha: 19/06/2013
Aprobado por:	
 Fdo.: Xosé Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 24/07/2013	

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>FACULTADE DE FILOLOXÍA</b>
--	--	---------------------------------------

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultade de Filoloxía garantiza que se miden y analizan 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 se imparte. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

De este análisis de resultados se desprenden acciones correctivas para alcanzar los objetivos previstos, propuestas de mejora que afecten al SGIC o a alguno de sus procesos, o a la propuesta de objetivos para la siguiente anualidad.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a la medición, análisis y mejora de los mecanismos habilitados para el análisis de resultados de todos los títulos oficiales que se imparten en esta Facultad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Programa FIDES-AUDIT.

## 4. DEFINICIONES

No se considera necesaria su inclusión.

## 5. RESPONSABILIDADES

**Vicedecano/a de Calidad (VC):** recoge toda la información disponible y la remite a la CEC. Revisa la información y comprueba su validez.

**Comisión de Estrategia y Calidad (CEC):** analiza toda la documentación que le facilita el/la VC y elabora el “Informe de análisis de resultados del SGIC” y el Informe de seguimiento del SGIC que se envía a la ACSUG.

**Equipo Decanal (ED):** revisa las propuestas de informes que le envía la CEC antes de presentársela a la JF. Difunde estos informes a los grupos de interés.

**Junta de Facultad (JF):** aprobar los informes remitidos por la CEC.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>FACULDADE DE FILOLOXÍA</b>
--	--	---------------------------------------

## 6. DESARROLLO

### 6.1. Obtención y revisión de la información

La Facultade de Filoloxía en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza anualmente de forma sistemática los diferentes resultados que obtienen sus principales procesos y, a partir de la misma y siempre que se considere procedente, establece acciones para corregirlos y propuestas para su mejora.

La información a analizar procede de los resultados del análisis de cada uno de los procedimientos definidos en el SGIC. Especial relevancia para este análisis tienen los relativos a necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés (*PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*), a los resultados académicos (*PC11. Resultados académicos*) y a la inserción laboral (*PC13. Inserción laboral*).

El/La VC es responsable de recopilar, revisar y de comprobar la validez de toda la información necesaria para el análisis. Si se detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información lo comunica a quién se la ha suministrado para su corrección.


### 6.2. Informe de análisis de resultados del SGIC

La CEC recibe la información que le suministra el/la VC y la analiza, elaborando, anualmente, el Informe de Análisis de Resultados del SGIC. Este informe lo envía al ED para su revisión y posterior tramitación a la JF para su aprobación.

De este modo, se revisa el estado de cumplimiento de los objetivos definidos el curso anterior y, en caso de producirse desviaciones y tras analizar las causas de las mismas, propone la realización de acciones correctivas para facilitar su consecución.

El informe de análisis de resultados del SGIC es un documento que hace referencia, al menos, a los siguientes aspectos:

- Análisis de los datos. Información de entrada:
  - Revisión de la política de calidad y objetivos generales
  - Resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad del centro

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>FACULTADE DE FILOLOXÍA</b>
--	--	---------------------------------------


- Resultados y seguimiento de la inserción laboral
- Seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGIC
- Información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas
- Grado de satisfacción y motivación del personal
- Resultados:
  - Acciones para la mejora del servicio en relación con las necesidades y expectativas de los grupos de interés
  - Necesidades de recursos
  - Sugerencia para la mejora e incorporación en la planificación estratégica del centro
  - Necesidades de efectuar cambios en el SGIC
- Conclusiones. Adecuación y eficacia del SGIC

Este informe se completará con el seguimiento del SGIC de acuerdo a las pautas que establezca la ACSUG.

## 7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de los resultados se tienen en cuenta todos los datos que se generen a través de los procedimientos del SGIC. Tienen especial relevancia los indicadores incluidos en el *PC11. Resultados académicos*, la tasa de participación en prácticas en empresas/instituciones (*PC09. Prácticas externas*), la tasa de participación en programas de movilidad (*PC08. Movilidad de los estudiantes*), los resultados de la inserción laboral (*PC13. Inserción laboral*) y la satisfacción de los diferentes grupos de interés (*PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*).

Consecuencia del análisis realizado, se propone cualquier modificación al proceso, que puede incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>FACULTADE DE FILOLOXÍA</b>
--	--	---------------------------------------

## 8. EVIDENCIAS

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de análisis de resultados del SGIC	Papel y/o informático	Secretario/a de la CEC	6 años
Informe de seguimiento del SGIC que se envía a la ACSUG	Papel y/o Informático	Secretario/a de la Facultad	6 años
Informe de seguimiento del SGIC de la ACSUG	Papel y/o Informático	VC	6 años
Acta/documento aprobación de los informes del centro	Papel y/o Informático	Secretario/a de la Facultad	6 años

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CEC informa, anualmente, a la JF de todo lo recogido en este procedimiento. El ED, atendiendo al procedimiento (*PC12. Información pública*) difunde el Informe de análisis de resultados del SGIC y el Informe de seguimiento del SGIC del centro y de la ACSUG para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación de los grupos de interés.

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

No se considera necesaria su inclusión.



## 11. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		CEC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesorado</u></li> <li>✓ <u>Estudiantado</u></li> <li>✓ <u>PAS</u> A través de sus representantes en JF y en CEC.</li> <li>✓ <u>Equipo de Dirección</u>: Además de su participación en CEC y JF mediante sus propias reuniones.</li> <li>✓ <u>VC / Coordinador/a de Máster</u></li> </ul>
	RENDICIÓN DE CUENTAS	La CEC informa, anualmente, a la JF de todo lo recogido en este procedimiento. El ED difunde el Informe de análisis de resultados del SGIC y el Informe de seguimiento del SGIC del centro y de la ACSUG para aumentar la toma de conciencia, motivación y la participación de los grupos de interés. Para asegurar su alcance hace uso de diferentes mecanismos ( <i>PC12. Información pública</i> ).
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Las reuniones de la CEC, del ED y de la JF.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		El/La VC es responsable de recopilar, revisar y de comprobar la validez de toda la información necesaria para el análisis. Si se detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información lo comunica a quién se la ha suministrado para su corrección. La CEC recibe la información que le suministra el/la VC y la analiza, elaborando, anualmente, el Informe de Análisis de Resultados del SGIC.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA		La CEC informa, anualmente, a la JF de todo lo recogido en este procedimiento. Para la medición y análisis de los resultados se tienen en cuenta todos los datos que se generen a través de los procedimientos del SGIC. Tienen especial relevancia los indicadores incluidos en el <i>PC11. Resultados académicos</i> , la tasa de participación en prácticas en empresas/instituciones ( <i>PC09. Prácticas externas</i> ), la tasa de participación en programas de movilidad ( <i>PC08. Movilidad de los estudiantes</i> ), los resultados de la



inserción laboral (*PC.13 Inserción laboral*) y la satisfacción de los diferentes grupos de interés (*PA03. Satisfacción, expectativas y necesidades*).

Consecuencia del análisis realizado, se propone cualquier modificación al proceso, que puede incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.



**PM01-Anexo01. Modelo de Acta**

<b>ACTA DE LA REUNIÓN DE...</b>	
<b>FECHA:</b> <b>LUGAR:</b>	<b>HORA DE INICIO:</b> <b>HORA DE FINALIZACIÓN:</b>
<b>ASISTENTES:</b>	
<b>ORDEN DEL DÍA:</b>	
<b>ACUERDOS ADOPTADOS:</b>	
<b>Fdo.:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Fdo.:</b> <b>Fecha:</b>





**PM01-Anexo02. Informe del análisis de los resultados del SGIC**

**Centro:** .....

**Curso académico:** .....

**1. ANÁLISIS DE DATOS. INFORMACIÓN DE ENTRADA**

1.1 Revisión de la política de calidad y de los objetivos de calidad del centro

--

1.2. Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad del centro

--

1.3 Resultados y seguimiento de la inserción laboral

--

1.4. Seguimiento de las acciones previstas en las revisiones anteriores del SGIC

--

1.5. Información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, a las quejas o reclamaciones, así como a sus necesidades y expectativas

--

1.6. Grado de satisfacción y motivación del personal

--



## **2. RESULTADOS**

2.1. Acciones para la mejora del servicio en relación con las necesidades y expectativas de los grupos de interés

--

2.2. Necesidades de recursos

--

2.3. Sugerencias para la mejora e incorporación en la planificación estratégica del centro

--

2.4. Necesidades de efectuar cambios en el SGIC. Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en la gestión del SGIC

--

## **3. CONCLUSIONES**

3.1. Conclusiones. Adecuación y eficacia del SGIC

--



#### **4. OBSERVACIONES**

##### 4.1. Observaciones

--

Fecha:

Fdo.:

Presidente/a de la Comisión de Estrategia y Calidad