



Directriz 5: Análisis y utilización de los resultados

P5.2: Proceso de análisis de resultados y mejora continua

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

ANEXOS:

- I. Objetivos trienales de calidad del Centro. Propuesta y seguimiento
- II. Plan Trienal de Mejora del Centro
- III. Informe sobre acciones de mejora

| | | | |
|---------------------------|---|---|-----------------|
| Elaboración: | Revisión: | Revisión: | Aprobación: |
| SGIC Facultad de Ciencias | CGC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | Rectorado |
| Fecha: 18/09/08 | Fecha: 10/03/10 | Fecha: 19/04/10 | Fecha: 12/05/10 |



RESUMEN DE REVISIONES

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|----------------|--------------|---|
| 00 | 18/12/07 | Edición inicial |
| 01 | 05/02/08 | Enmiendas de la CGC |
| 02 | 13/03/08 | Enmiendas de la Junta Directiva |
| 03 | 28/04/08 | Enmiendas Rectorado |
| 04 | 12/05/10 | Adaptación a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



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 Económicas y Empresariales.

3. REFERENCIA/NORMATIVA

- **BOE-01** Ley de protección de datos
- **MEC-02** Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU)
- **UN-05** Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (MSGIC)
- Normativa estatal

4. DEFINICIONES

Ver Glosario

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso de análisis de resultados y de mejora continua se instrumenta en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales 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 (P5.1). 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 (Ver Anexo II) con las que se persigue el logro de los Objetivos Trienales de Calidad desglosados por Directrices (Ver Anexo I). La CGC propone a la Junta Directiva la aprobación del Plan Trienal de Mejoras y los Objetivos Trienales de Calidad.

La CGC 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 (Ver Anexo III) previstas para ese ejercicio por el Plan Trienal de Mejoras. En esa Memoria se incluirá la propuesta a la Junta Directiva 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 Directiva, responsabilizándose el Coordinador de Calidad 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 P5.1).

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 | CGC/SF |
| Plan Trienal de Mejoras | CGC/SF |
| Objetivos Trienales de Calidad | CGC/SF |

| | | |
|---|--|--|
|  Universidad de Navarra | MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
|---|--|--|

| | |
|--------------------------------------|--------|
| Informe sobre Acciones de Mejora | CGC/SF |
| Acciones complementarias de mejora | CGC/SF |
| Objetivos complementarios de calidad | CGC/SF |

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

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Analizar la documentación que se pone a su disposición por el Coordinador de Calidad, la CECA y otras instancias. 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 Directiva: Aprobar los Planes Trienales de Mejora, los Objetivos Trienales de Calidad, las Memorias de Análisis de Resultados, las acciones y objetivos complementarios de mejora.

Coordinador de Calidad: Recoger toda la información disponible y remitirla a la CGC. Difundir los objetivos de calidad y las acciones de mejora así como procurar la implicación de todos los afectados en su consecución.

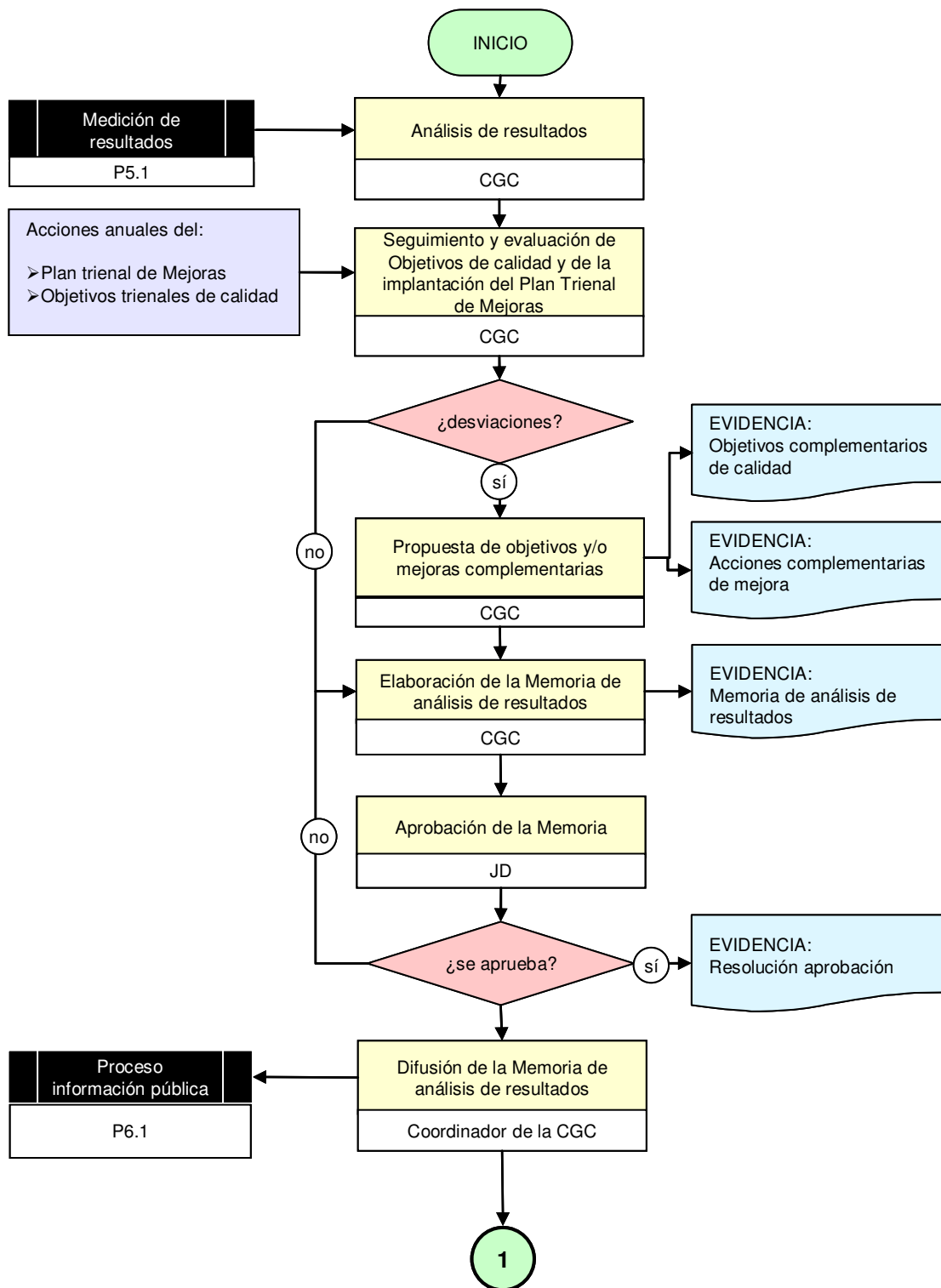
CECA: Asesorar a la CGC y a la Junta Directiva en todo el proceso.

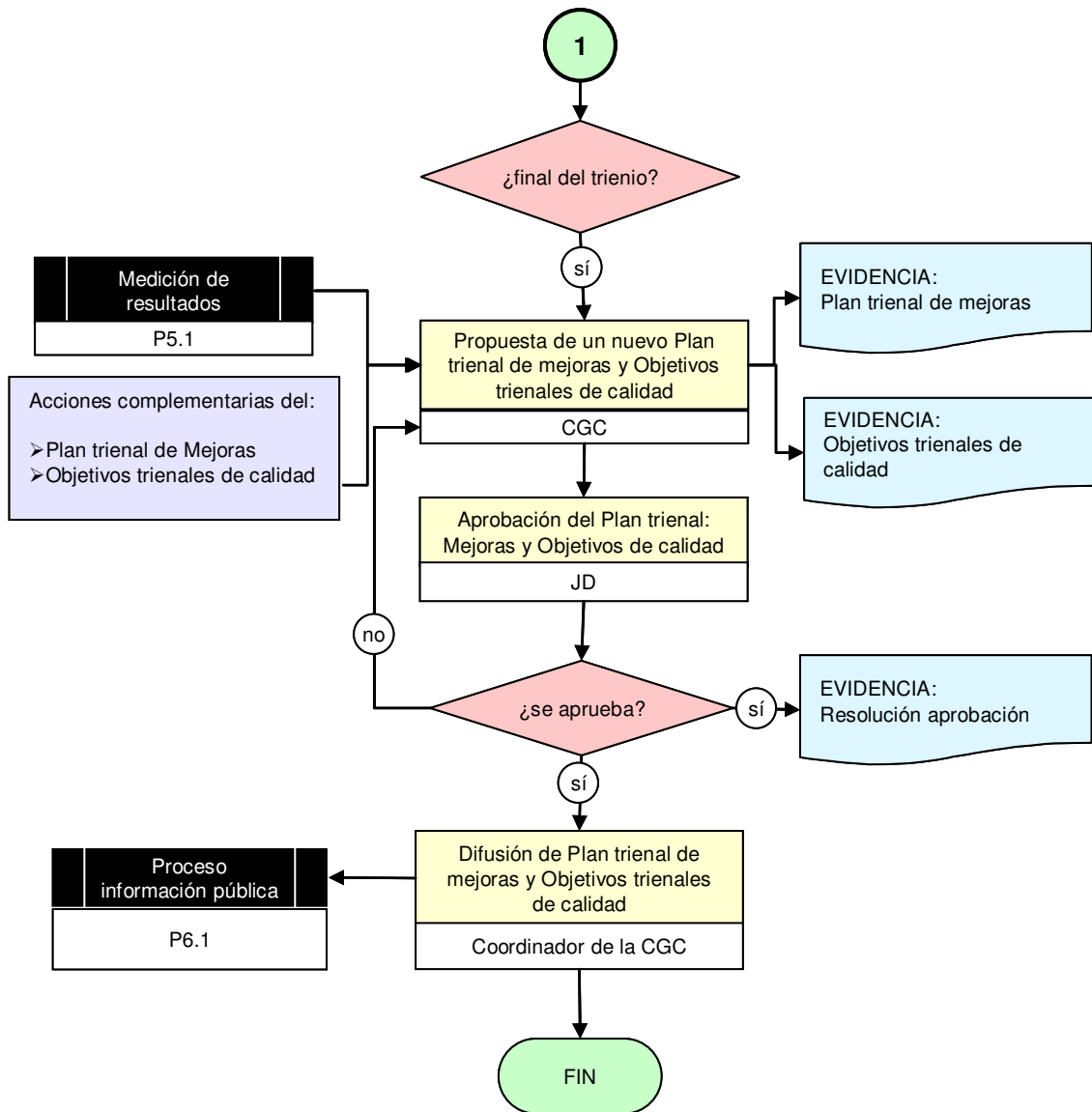
9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC 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 Facultad.



10. DIAGRAMA DE FLUJO







ANEXO I: OBJETIVOS TRIENALES DE CALIDAD DEL CENTRO. PROPUESTA Y SEGUIMIENTO

DIRECTRIZ 1.0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

Objetivo y su valor: Que los objetivos del plan de estudios sean conocidos por un 70% de los alumnos matriculados en cada titulación impartida en el Centro

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento anual del cumplimiento | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Repetir objetivo y su valor y tabla tantas veces como objetivos se indiquen en cada criterio

DIRECTRIZ 1.1 PROGRAMA FORMATIVO

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento anual del cumplimiento | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



DIRECTRIZ 1.2 ORIENTACIÓN DE LA ENSEÑANZA A LOS ESTUDIANTES

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento anual del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|--|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

DIRECTRIZ 1.3 PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento anual del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|--|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |



DIRECTRIZ 1.4 RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento anual del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|--|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

DIRECTRIZ 1.5 RESULTADOS

Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento anual del cumplimiento | | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|--|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |



DIRECTRIZ 1.6 INFORMACIÓN PÚBLICA
Objetivo y su valor:

| Procesos asociados | Indicador utilizado | Responsable | Seguimiento anual del cumplimiento | Observaciones |
|--------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Fdº El Coordinador de Calidad

Nombre y
fecha:



ANEXO II: PLAN TRIENAL DE MEJORA DEL CENTRO

Año

| Acciones de mejora (priorizadas) | Tareas a desarrollar | Responsables de la realización | Fechas de inicio y final | Recursos necesarios | Indicador de seguimiento |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fdº El Coordinador de Calidad

Nombre y
fecha:



ANEXO III: INFORME SOBRE ACCIONES DE MEJORA

| Acciones de mejora (priorizadas)(1) | Tareas a desarrollar (1) | Estado de la realización | | Observaciones |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|---------------|
| | | 1º semestre | 2º semestre | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

(1) Tomados del Anexo II: PLAN TRIENAL DE MEJORA DEL CENTRO

Fdº El Coordinador de Calidad

Nombre y
fecha: