

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS
9. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujos.

Anexo 2. Participación de los grupos de interés

Anexo 3. Ejemplo de guión a emplear en la reunión del último trimestre de revisión del SGIC.

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	15/11/10	Edición inicial

Elaborado y revisado por:		Aprobado por:	
<p>Fdo.: Luis Gras García Vicedecano de Calidad Fecha: 15/11/2010</p>	<p>Fdo.: M^a Cecilia Gómez Lucas Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 15/11/2010</p>	<p>Fdo.: Nuria Grané Teruel Decana Fecha: 15/11/2010</p>	<p>Fdo.: Ignacio Jiménez Raneda Rector de la UA Fecha: 15/11/2010</p>

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</p>	<p>Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 15/11/10 Página 2 de 17</p>
---	---	---

1. OBJETO

Documentar las actividades planificadas por el Centro para revisar periódicamente el sistema de garantía interna de la calidad, analizar los datos que genera y mejorarlo de forma continua.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades relacionadas con la revisión, análisis y mejora continua del sistema de garantía interna de la calidad del Centro.

3. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección: Revisar los informes remitidos por la CGC, difundir y aplicar las acciones de mejora y remitir a la Junta de Centro el informe de resultados para su aprobación.

Coordinador de Calidad del Centro (CC): Recopilar información y remitirla a la CGC de las quejas, reclamaciones y sugerencias, archivarlas y elaborar un informe anual para la Junta de Centro y el VPEC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Analizar la información, elaborar los informes de seguimiento y resultados del SGIC, remitirlos al equipo directivo.

Junta de Centro: Aprobar el informe de resultados.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MSGIC. Manual del sistema de garantía de calidad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Obtención de la información

El Centro recopila y analiza la información relativa a los resultados de todos sus procesos a través de los informes y otros registros contemplados en cada uno de ellos, relativos a:

- Rendimiento de la enseñanza
- Inserción laboral de egresados
- Satisfacción de alumnos
- Satisfacción PDI y PAS
- Desarrollo de la enseñanza (quejas, sugerencias y reclamaciones, prácticas externas, movilidad de estudiantes, apoyo y orientación a estudiantes)

- Satisfacción de usuarios de servicios
- Política y objetivos
- Otros indicadores de procesos

Además, el centro tiene en cuenta la información que se obtenga a través de cualquier tipo de participación de los grupos de interés, tal como refleja la tabla 2 del anexo.

El Coordinador de Calidad del Centro recopila y revisa la validez de toda esta información, comunicando a la dirección del Centro cualquier anomalía (falta de información, datos erróneos, etc.) para su corrección.

5.2. Análisis de la información

La CGC recibe la información del Coordinador de Calidad y la analiza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos, estados de los procesos clave y otros resultados del SGIC, reflejando el resultado de este análisis en un informe.

Si se detectan desviaciones (por ejemplo, con relación al cumplimiento de objetivos, anomalías en los procesos, etc.), la CGC define acciones de mejora que refleja en este informe.

La CGC puede con esta información proponer nuevos objetivos para el curso académico siguiente.

5.3. Informe del SGIC

La CGC realiza un seguimiento del SGIC, al menos, dos veces por curso académico y una reunión final (último trimestre del año) para analizar los resultados globales del curso académico del SGIC. En las dos primeras reuniones de seguimiento se elabora el informe de seguimiento que contiene información de:

- Cumplimiento de los objetivos del Centro.
- Estado acciones de mejora a desarrollar en el curso académico.
- Estado de las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Satisfacción de los grupos de interés.

Con esta información, en la reunión del último trimestre se analizan los resultados del SGIC (ver anexo 3), reflejándolo en el informe de resultados del SGIC. Este informe contiene información de:

- Actualización de la política de calidad y cumplimiento de objetivos.
- Estado de las acciones de mejora.
- Estado de los procesos clave y sus resultados (rendimiento de la enseñanza, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, etc.).
- Estado de las revisiones del SGIC de cursos académicos previos.

- Cambios que pueden afectar al SGIC (por ejemplo, cambios de documentación)
- Satisfacción de los grupos de interés
- Quejas, reclamaciones y sugerencias
- Propuesta de objetivos para el próximo curso académico.
- Propuesta de acciones de mejora para el próximo curso académico.

La CGC remite el informe de resultados del SGIC a la dirección del Centro para su aprobación en Junta de Centro. La dirección del Centro se responsabiliza de la difusión y aplicación (ver apartado 8). Finalmente, la dirección del centro envía al vicerrectorado con competencias en temas de gestión de la calidad el informe de resultados para su análisis y posterior toma de decisiones en políticas globales de la institución.

Los informes de seguimiento son documentos de trabajo de la CGC, necesarios para elaborar el informe de resultados, que si considera puede también remitir a la dirección del Centro.

A partir de aquí, se ejecutan las acciones previstas para el próximo curso académico comenzando de nuevo el proceso.

6. FORMATOS

- F01-PM01 Informe de seguimiento del SGIC.
- F02-PM02 Informe de resultados del SGIC.

7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de seguimiento	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de resultados	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad	6 años

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

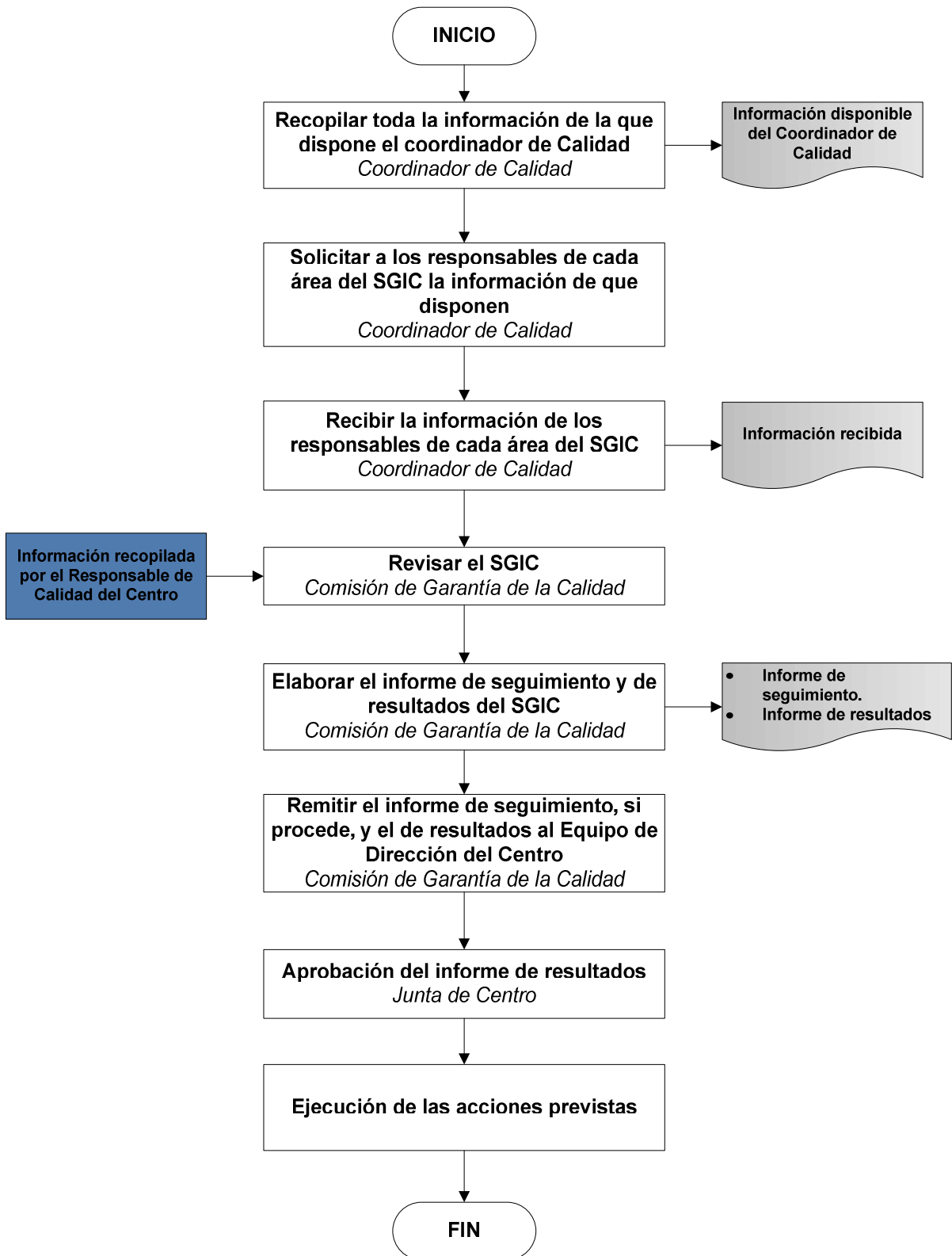
De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la Comisión de Garantía de Calidad, tras sus reuniones trimestrales, informará puntualmente a la Dirección del Centro/Junta de Centro, con consideración especial cuando se trata de proponer los objetivos anuales y la actualización-revisión del Plan de Mejoras. La junta de centro informa de los resultados al VPEQ.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</p>	<p>Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 15/11/10 Página 5 de 17</p>
---	---	---

De todo lo anterior, el Equipo de Dirección del Centro decidirá la información a suministrar a todos sus grupos de interés, y el medio utilizado, atendiendo al procedimiento PC13 *Información Pública*.

9. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo



Anexo 2. Participación de los grupos de interés

Procedimiento	Participación de los grupos de interés
PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad PE03 Diseño de la oferta formativa PC05 Revisión y mejora de titulaciones PC06 Definición de perfiles de ingreso de estudiantes PC07 Apoyo y orientación a estudiantes PC09 Movilidad del estudiante PC12 Análisis de resultados académicos PC13 Información pública PA01 Control y gestión de la documentación y de los registros PA02 Suspensión del título PA03 Satisfacción de los grupos de interés PA04 Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias PA06 Gestión de los recursos materiales PA07 Gestión de los servicios PA08 Admisión, matriculación y gestión de expedientes PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias y/o encuestas. <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno. <ul style="list-style-type: none"> • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas.
PE02 Política de personal académico y PAS de la UA PA05 Gestión del personal académico y PAS	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento y la junta de centro, y personalmente a través de sus sugerencias. Además participan a través de sus representantes en los diferentes órganos de representación (entre otros, mesa negociadora -PDI y PAS-, comisión COAP -PDI, PAS y estudiantes-). <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno. <ul style="list-style-type: none"> • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas
PC01 Oferta formativa de Grado	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento, comisiones de grado, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias. <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, comisiones de grado, junta de centro, COAP y consejo de gobierno. <ul style="list-style-type: none"> • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas



Procedimiento	Participación de los grupos de interés
PC02 Oferta formativa de Máster PC03 Oferta formativa de Títulos propios PC04 Oferta formativa de Doctorado	<ul style="list-style-type: none">• PDI y PAS• Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento, consejos de institutos universitarios, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias.• Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, comisiones de grado, junta de centro, CEP y consejo de gobierno.• Egresados• Empleadores: Aportando información a través de encuestas
PC08 Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje	<ul style="list-style-type: none">• PDI y PAS• Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias.• Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno.• Egresados• Empleadores: Aportando información a través de encuestas
PC10 Gestión de las prácticas externas PC11 Orientación profesional	<ul style="list-style-type: none">• PDI y PAS• Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias y/o encuestas.• Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno.• Egresados• Empleadores: Aportando información a través de encuestas y otros medios (reuniones, informes, etc.).

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</p>	<p>Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 15/11/10 Página 9 de 17</p>
---	---	---

Anexo 3. Ejemplo de guión a emplear en la reunión del último trimestre de revisión del SGIC

Política de la calidad	<p>¿Se considera adecuada para el Centro? ¿Se considera en vigor?</p>
Objetivos de la calidad.	<p>¿Se consideran adecuados para el Centro? ¿Se consideran en vigor? ¿Se realiza un seguimiento de los objetivos anuales? ¿Se han alcanzado los objetivos anuales?</p>
Procedimientos.	<p>¿Se ejecutan las actividades de acuerdo a lo planificado? ¿Se obtienen los registros planificados? ¿Se alcanzan los objetivos de cada procedimiento? (referidos a rendimiento de la enseñanza, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, orientación a los estudiantes, etc.)</p>
Estado de las incidencias relacionadas con la eficacia de los procesos y la prestación de servicios.	<p>Nº de incidencias detectadas. ¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas? ¿Se repite con frecuencia alguna de ellas? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
Estado de las acciones de mejora.	<p>Nº de acciones de mejora puestas en marcha. ¿Cuál es el origen de la puesta en marcha de las acciones de mejora? ¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas? ¿Se repite con frecuencia alguna de ellas? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
Estado de las reclamaciones.	<p>Nº de reclamaciones recibidas. ¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas? ¿Se repite con frecuencia alguna de ellas? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>



Información de seguimiento de las acciones de mejora derivadas de anteriores revisiones del SGIC.	¿Se han ejecutado las acciones de mejora? ¿Han alcanzado sus objetivos las acciones de mejora?
Cambios realizados en la documentación.	¿Se han producido cambios en el Centro que puedan afectar a la documentación? ¿Se han producido cambios en la documentación?
Cambios internos o del entorno que podrían afectar al sistema de la calidad.	¿Se han identificado oportunidades de mejora? ¿Se han identificado amenazas para el SGIC?
Información de seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés.	¿Se realiza el seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés? ¿Qué resultados arrojan las encuestas de satisfacción de los grupos de interés? ¿Se han producido comentarios específicos de interés? Indicarlos.

F01-PM01 Informe de seguimiento del SGIC

Centro:

Curso académico:

Nº de informe de seguimiento: 1 2

Asistentes de la CGC:

Asuntos tratados

1. Cumplimiento de los objetivos del Centro

Objetivos	Valor objetivo	Grado de cumplimiento	Comentarios
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	

2. Estado acciones de mejora a desarrollar en el curso académico

3. Estado de las quejas, reclamaciones y sugerencias

4. Satisfacción de los grupos de interés

Fecha:

Firma:

Coordinador/a de calidad

F02-PM02 Informe de resultados del SGIC

Centro:
Curso académico:
Nº de informe de seguimiento:
Fecha:
Asistentes de la CGC:

Asuntos tratados

Análisis de la información relativa al cumplimiento de la política y objetivos y el desarrollo y resultados de los procesos.

1. Actualización de la política de calidad y cumplimiento de objetivos

Política de calidad	Actualizada	Comentarios
	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si	

Objetivos	Valor objetivo	Grado de cumplimiento	Comentarios
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	
		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Parcial	

2. Estado de las acciones de mejora.

3. Estado de los procesos clave y sus resultados (rendimiento de la enseñanza, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, etc.).

- Rendimiento de la enseñanza

Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:	
Valoración de los resultados académicos: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	
Puntos fuertes	Áreas de mejora

- Inserción laboral de egresados

Análisis informes de inserción laboral:	
Valoración de los resultados de inserción laboral: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	
Puntos fuertes	Áreas de mejora

- Desarrollo de la enseñanza (quejas, sugerencias y reclamaciones, prácticas externas, movilidad de estudiantes, apoyo y orientación a estudiantes)

Análisis de resultados de l perfil de ingreso, acciones de acogida, orientación al estudiante:	
Análisis de cumplimiento de guías docentes y criterios de evaluación:	
Análisis de los resultados de movilidad:	
Análisis de los resultados de las prácticas externas:	
Análisis de los resultados de la orientación profesional:	
Valoración de los resultados del desarrollo de la enseñanza: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC	Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 15/11/10 Página 14 de 17
---	--	--

Puntos fuertes	Áreas de mejora

• Otros indicadores de servicios

Análisis de resultados de espacios y fondos bibliográficos: Análisis de infraestructuras: Análisis de los resultados de la admisión, matriculación y gestión expedientes:	
Valoración de los resultados de otros indicadores de servicios: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	
Puntos fuertes	Áreas de mejora

4. Satisfacción de los grupos de interés

Análisis de resultados de encuestas a alumnos: Análisis de resultados de informes DOCENTIA: Análisis de los resultados de encuestas PAS: Análisis informes PDI y PAS (plazas, formación, etc.): Análisis informes de calidad de servicios:	
Valoración de los resultados de encuestas a alumnos: <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B
Valoración de los resultados de informes DOCENTIA: <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B
Valoración de los resultados de encuestas PAS: <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B
Valoración de los resultados de PDI y PAS (plazas, formación, etc.): <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B
Valoración de los resultados de calidad de servicios: <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> EI	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B

 <p data-bbox="247 199 475 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="547 132 1046 203">REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</p>	<p data-bbox="1107 98 1347 241">Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 15/11/10 Página 15 de 17</p>
---	--	---

Puntos fuertes	Áreas de mejora

5. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias:	
Valoración de los resultados de las quejas, reclamaciones y sugerencias: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E/I	
Puntos fuertes	Áreas de mejora

6. Información pública

Análisis de los resultados del proceso de información pública:	
Valoración de la información pública: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E/I	
Puntos fuertes	Áreas de mejora

7. Estado de las revisiones del SGIC de cursos académicos previos.

8. Cambios que pueden afectar al SGIC (por ejemplo, cambios de documentación)

9. Propuesta de objetivos para el próximo curso académico

10. Propuesta de acciones de mejora para el próximo curso académico.

Fecha:

Firma:

Coordinador/a de calidad

Acciones de mejora de los procesos analizados

Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Plazos	Indicador seguimiento	Recursos
Política y					




objetivos					
Procesos clave (rendimiento enseñanza, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, etc.)					
Servicios					
Satisfacción de los grupos de interés					
Quejas, reclamaciones y sugerencias					
Información pública					
Otros					

Fecha:

Firma:

Coordinador/a de calidad

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="549 132 1046 203">REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</p>	<p data-bbox="1109 98 1348 241">Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 15/11/10 Página 17 de 17</p>
---	--	---

Anexo:

Documento	Suministrado por	¿Cuándo?
Política y objetivos del centro	Centro	
Acciones de mejora del centro	Centro	
Informes de rendimiento de la enseñanza	VPEC/UTC	Enero (anual)
Informes de inserción laboral	VPEC/UTC	Enero (bianual)
Perfil ingreso	Centro	
Acciones de acogida, acción tutorial, orientación al estudiante	Centro	
Cumplimiento guías docentes, criterios evaluación	Centro	
Movilidad, prácticas externas, orientación profesional	VPEC	Sept. (bianual)
Informes espacios y fondos bibliográficos	VPEC/UTC	
Informes infraestructuras	Centro	
Admisión, matriculación, gestión expedientes	Centro	
Satisfacción alumnado	VPEC/UTC	Enero (anual)
Informes PAS-PDI (plazas, etc.)	VPEC/UTC	Sept. (anual)
Informes DOCENTIA	VPEC/UTC	Sept. (anual)
Informes formación PAS	VPEC/UTC	Sept. (anual)
Informes formación PDI	VPEC/UTC	Sept. (anual)
Informes servicios	VPEC/UTC	Sept. (anual)
Quejas, reclamaciones y sugerencias	Centro	
Estado de las revisiones del SGIC de cursos académicos previos.	Centro	
Cambios que pueden afectar al SGIC (por ejemplo, cambios de documentación)	Centro	
Propuesta de objetivos para el próximo curso académico.	Centro	
Propuesta de acciones de mejora para el próximo curso académico	Centro	