

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<b>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</b>	Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 1 de 7
---	--	--

## 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 revisión del SGIC

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	17/02/17	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:			Aprobado por:
Fdo.: Ángeles Sirvent Ramos Directora de la EDUA Fecha: 17/02/17	Fdo: Francisco José Torres Alfosea Vicerrector de Calidad e Innovación Educativa Fecha: 17/02/17	Fdo.: Enrique Herrero Rodríguez Vicerrector de Estudios y Formación Fecha: 17/02/17	Fdo. Manuel Palomar Sanz Rector Fecha: 17/02/17

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</b></p>	<p>Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 2 de 7</p>
---	---	--

## 1. OBJETO

Documentar las actividades planificadas por la Escuela de Doctorado para revisar periódicamente el sistema de garantía interno 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 Interno de Calidad de la Escuela de Doctorado (SGIC).

## 3. RESPONSABILIDADES

**Equipo Directivo (ED):** Revisar los informes remitidos por la CGC, difundir y aplicar las acciones de mejora y remitir al Comité de Dirección el informe de resultados para su aprobación.

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

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

**Comité de Dirección (CD):** Aprobar el informe de resultados.

## 4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MSGIC. Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 5.1. Obtención de la información

El coordinador o la coordinadora de calidad (CC) 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 doctorandos/as
- Satisfacción PDI y PAS
- Desarrollo de la enseñanza (quejas, sugerencias y reclamaciones, prácticas externas, movilidad de doctorandos/as, apoyo y orientación a doctorandos/as)
- Satisfacción de usuarios de servicios
- Política y objetivos

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="549 132 1046 203"><b>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</b></p>	<p data-bbox="1107 98 1347 241">Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 3 de 7</p>
---	--	---

- Otros indicadores de procesos

Además, el CC realiza las siguientes funciones:

- Analiza la información que se obtenga a través de cualquier tipo de participación de los grupos de interés, tal como refleja la tabla del anexo 2.
- Recopila y revisa la validez de toda esta información, comunicando al ED cualquier anomalía (falta de información, datos erróneos, etc.) para su corrección.

## 5.2. Análisis de la información

La CGC recibe la información del CC 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 de los resultados de los programas, al menos, una vez por curso académico para revisar los objetivos de calidad y analizar los resultados globales del curso académico. Como resultado, se elabora el *Informe de seguimiento y resultados del SGIC (F01-PM01)* que contiene información sobre:

- 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, estancias en empresas, 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 al ED para su aprobación en CD. El ED se responsabiliza de la difusión y aplicación (ver apartado 8).

Finalmente, el ED envía al vicerrectorado con competencias en materia de calidad (VQ) el informe de resultados para su análisis y posterior toma de decisiones en políticas globales de la institución.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</b></p>	<p>Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 4 de 7</p>
---	---	--

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 y resultados del SGIC.

## 7. REGISTROS

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

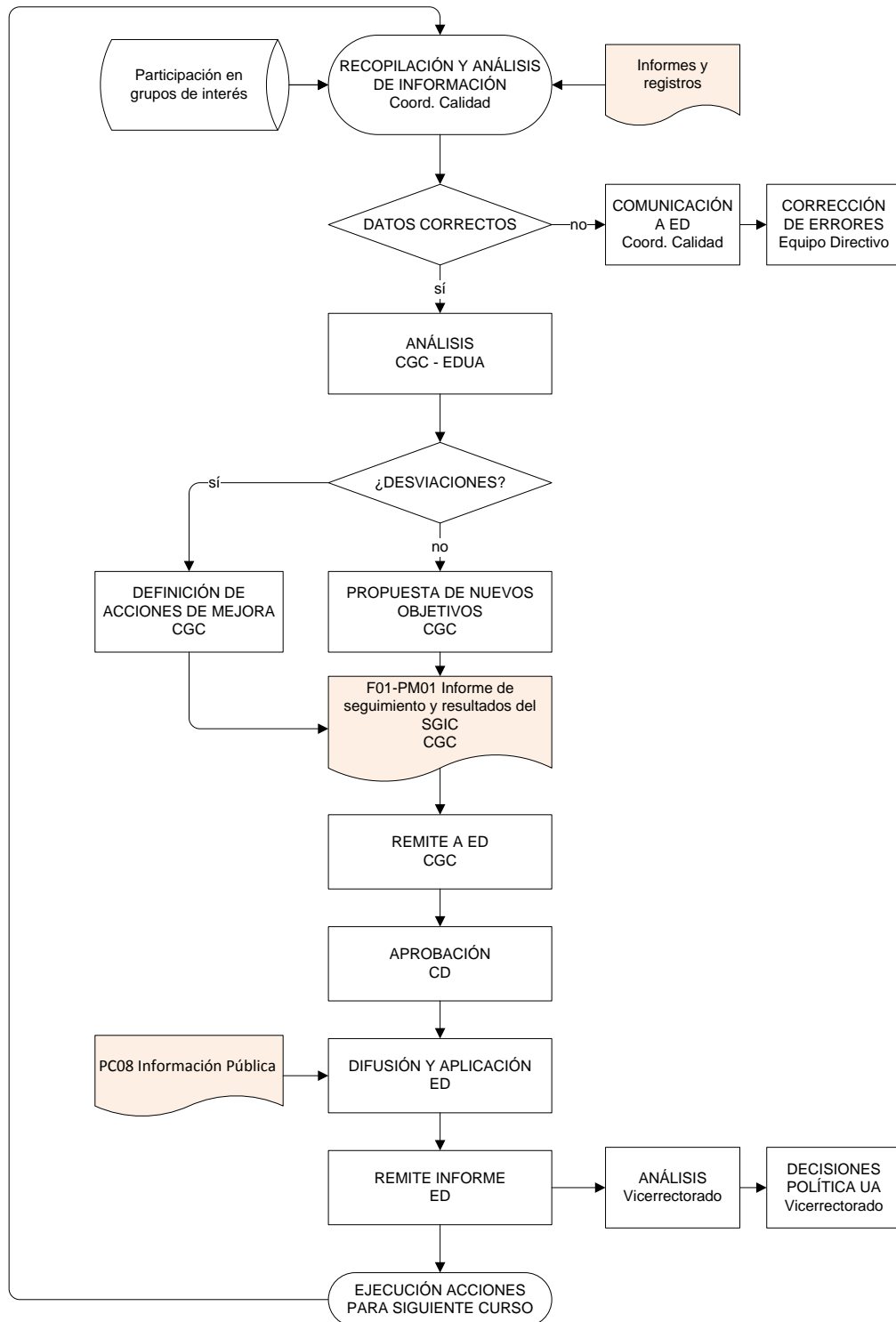
## 8. RENDICIÓN DE CUENTAS

De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la CGC, informará puntualmente al ED quien lo somete al CD, y de los resultados obtenidos, se informa al VQ.

De todo lo anterior, el ED decidirá la información a suministrar a todos sus grupos de interés, y el medio utilizado, atendiendo al procedimiento *Información Pública (PC08)*.

## 9. ANEXOS

### Anexo 1. Diagrama de flujo



 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</b></p>	<p>Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 6 de 7</p>
---	---	--

## Anexo 2. Participación de los grupos de interés

Procedimiento	Participación de los grupos de interés
<p>PE03 Diseño de la oferta formativa PC02 Seguimiento y mejora de los programas de doctorado PC06 Definición de perfiles de ingreso de estudiantes PC04 Apoyo y orientación a doctorandos/as PC06 Movilidad del doctorando/a PC07 Análisis de resultados académicos PC08 Información pública PA01 Control y gestión de la documentación y de los registros PA02 Suspensión del programa de doctorado PA03 Satisfacción de los grupos de interés PA04 Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias PA08 Admisión, matriculación y gestión de expedientes PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SGIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PDI y PAS</li> <li>• Doctorandos/as: A través de sus representantes en la CGC, el CD, el Consejo de Gobierno (CG), y personalmente a través de sus sugerencias y/o encuestas.</li> <li>• Equipo Directivo: A través de su participación en la CGC, CD y CG.</li> <li>• Egresados/as</li> </ul>
<p>PC01 Oferta formativa de doctorado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PDI y PAS</li> <li>• Doctorandos/as: A través de sus representantes en la CGC, consejos de institutos universitarios, comisiones académicas de los programas de doctorado, el CD, el CG, y personalmente a través de sus sugerencias.</li> <li>• Equipo Directivo: A través de su participación en la CGC, CD, CEP, CEFUA y CG.</li> <li>• Egresados/as</li> </ul>
<p>PC05 Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PDI y PAS</li> <li>• Doctorandos/as: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento, consejos de los institutos universitarios, comisiones académicas de los programas de doctorado, el CD, el CG, y personalmente a través de sus sugerencias.</li> <li>• Equipo de Dirección: A través de su participación en la CGC, CD, CEFUA y CG.</li> <li>• Egresados</li> </ul>

 <p data-bbox="247 199 474 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="547 132 1046 203"><b>REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</b></p>	<p data-bbox="1107 98 1342 241">Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 7 de 7</p>
---	--	---

### Anexo 3. Ejemplo de guión a emplear en la revisión del SGIC

<p><b>Política de la calidad</b></p>	<p>¿Se considera adecuada para la EDUA? ¿Se considera en vigor?</p>
<p><b>Objetivos de la calidad.</b></p>	<p>¿Se consideran adecuados para la EDUA? ¿Se consideran en vigor? ¿Se realiza un seguimiento de los objetivos anuales? ¿Se han alcanzado los objetivos anuales?</p>
<p><b>Procedimientos.</b></p>	<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, estancias en empresas, movilidad, orientación a los doctorandos/as, etc.)</p>
<p><b>Estado de las incidencias relacionadas con la eficacia de los procesos y la prestación de servicios.</b></p>	<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 doctorandos/as? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
<p><b>Estado de las acciones de mejora.</b></p>	<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 doctorandos/as? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
<p><b>Estado de las reclamaciones.</b></p>	<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 doctorandos/as? Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
<p><b>Información de seguimiento de las acciones de mejora derivadas de anteriores revisiones del SGIC.</b></p>	<p>¿Se han ejecutado las acciones de mejora? ¿Han alcanzado sus objetivos las acciones de mejora?</p>
<p><b>Cambios realizados en la documentación.</b></p>	<p>¿Se han producido cambios en la Escuela de Doctorado que puedan afectar a la documentación? ¿Se han producido cambios en la documentación?</p>
<p><b>Cambios internos o del entorno que podrían afectar al sistema de la calidad.</b></p>	<p>¿Se han identificado oportunidades de mejora? ¿Se han identificado amenazas para el SGIC?</p>
<p><b>Información de seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés.</b></p>	<p>¿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.</p>