



ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. RENDICIÓN DE CUENTAS
7. REGISTROS
8. ANEXO
- 8.1. Anexo 1. Diagrama de flujo

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/2008	Edición inicial
01	Julio de 2020	Revisión de toda la documentación del sistema de calidad para adaptarla al modelo AUDIT 2018

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Juan Francisco Mesa Sanz Decano de la Facultad de Filosofía y Letras Francisco José Torres Alfosea Vicerrector de calidad e innovación educativa Fecha: Julio de 2020	Manuel Palomar Sanz Rector Fecha: Julio de 2020

1. Objeto

Describir las etapas para que el centro disponga de información de los grupos de interés con el objetivo de analizarla y definir acciones de mejora.

2. Alcance

Todos los grupos de interés de los centros de la UA.

3. Responsables y responsabilidades

Vicerrectorado con competencias en calidad (VQ) ¹:

- Analizar la información y los resultados obtenidos en los estudios realizados.
- Recoger las sugerencias de los centros para modificar el diseño metodológico del estudio o cualquiera de sus fases.

Responsable de Calidad del Centro (RCC):

- Revisar y analizar el informe de resultados de los grupos de interés.
- Informar de la publicación en ASTUA de los informes a la comisión de calidad del centro y al equipo de dirección del centro (EDC).

Comisión de Calidad del Centro (CCC):

- Analizar la información de los informes de resultados de los grupos de interés.
- Definir acciones de mejora.
- Establecer la periodicidad del análisis de la información.

Responsable Académico de la Titulación (RA_t):

- Analizar la información de los informes de resultados de los grupos de interés.
- Definir acciones de mejora.

Unidad Técnica de Calidad (UTC):

- Planificar e implementar los estudios.
- Elaborar el informe de resultados.
- Publicar el informe en ASTUA y comunicar su publicación.

4. Definiciones

Grupo de interés: persona, grupo o institución que tiene interés en el centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos (estudiantes, PAS, PDI, alumnado egresado, empleadores y sociedad en general).

¹ Nota metodológica: Como documento técnico, se recurre al uso de abreviaturas como forma de simplificar la documentación, igualmente, se utiliza la cursiva para marcar gráficamente la aparición de documentos o registros.

5. Descripción del proceso

El centro analiza y define acciones de mejora a partir de la información proporcionada por los grupos de interés en los informes de resultados.

5.1. Obtención de la información

Para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés se tiene en cuenta tanto la información obtenida por el Centro, como la obtenida a través de los estudios que realiza la UTC.

La UTC selecciona el tema y el grupo de interés en función de la periodicidad acordada con el centro y de los indicadores necesarios.

La UTC propone al centro la metodología a utilizar y realiza el diseño metodológico del estudio para la recogida de información. Para ello, se seleccionarán uno o diversos métodos y técnicas (cualitativas o cuantitativas), fuentes de información y se definirán los indicadores. La selección de las técnicas se realiza en función del tema y del grupo de interés al que se dirige. Estas técnicas pueden ser de metodología cuantitativa (técnica de encuesta o análisis de datos secundarios) o cualitativa (grupos de discusión, reuniones en grupo o entrevistas).

La UTC realiza el trabajo de campo en el que aplica las técnicas seleccionadas para la recogida de datos o analiza los datos de fuentes secundarias.

Para la técnica de encuesta se realizarán las siguientes fases:

- a) Elección de la forma de administración del cuestionario (cara a cara, telefónica u autoadministrada online).
- b) Diseño de la muestra: delimitación del universo de estudio, elección del marco muestral, selección del tamaño de la muestra, tipo de muestreo y selección de las unidades de la muestra.
- c) Diseño y redacción del cuestionario.
- d) Realización del trabajo de campo (pretest y puesta en marcha definitiva).

Para las técnicas cualitativas se realizarán las siguientes fases:

- a) Selección final de la técnica.
- b) Diseño del proceso de selección de los casos.
- c) Redacción de las guías de temas.
- d) Reclutar a los participantes.
- e) Realización del trabajo de campo.

Para el análisis de datos de fuentes secundarias se realizarán las siguientes fases:

- a) Elección de la base de datos a utilizar
- b) Descarga de los datos
- c) Cálculo de los indicadores

5.2. Análisis y elaboración del informe de resultados

La UTC analiza los datos obtenidos bien, en el proceso de recogida de información de datos de fuentes primarias (trabajo de campo), o bien analiza los datos de fuentes secundarias (bases de datos institucionales u otras bases de datos externas).

La UTC elabora los siguientes informes de resultados:

- *Informe de rendimiento de las titulaciones (UTC04)*
- *Informe de satisfacción del alumnado con las titulaciones oficiales (UTC07)*
- *Informe de satisfacción del profesorado con las titulaciones en las que imparte docencia (UTC08)*
- *Informe de inserción laboral y empleabilidad del alumnado egresado de titulaciones oficiales (UTC03)*
- *Encuesta de Clima Laboral PAS (UTC01)*
- *Informe de satisfacción de estudiantes con las prácticas externas realizadas (UTC10)*
- *Informe de satisfacción de tutores/as externos sobre el alumnado en prácticas (UTC11)*
- *Informes de satisfacción de usuarios/as de centro (UTC02)*

La UTC publica los informes en ASTUA e informa de su publicación tanto a la persona responsable de la calidad del centro como al responsable académico de la titulación para que revisen, analicen la información y realicen los comentarios que consideren oportunos a la UTC o al vicerrectorado con competencias en calidad.

La persona responsable de la calidad del centro informa a la comisión de calidad del centro de los resultados obtenidos con el fin de que la comisión analice la información y establezcan acciones de mejora según los procedimientos *Desarrollo y seguimiento de las enseñanzas (PC01)* y *Revisión, análisis y mejora continua del SC (PE03)*.

Durante este proceso, la comisión de calidad del centro y los responsables académicos de la titulación pueden proponer posibles cambios a introducir en los futuros estudios de recogida de información de los grupos de interés.

5.3. Acciones de mejora

El análisis de los resultados obtenidos permite definir las acciones de mejora que se reflejan en los *informes de seguimiento (CEN10 y CEN02)* de acuerdo con los procedimientos *PE03* y *PC01*.

A partir de estos informes, el Centro realiza un seguimiento del grado de cumplimiento de las acciones planificadas cuyos resultados se verán reflejados en los sucesivos informes anuales de seguimiento de la titulación (CEN10) y del centro (CEN02).

6. Rendición de cuentas



La UTC publica en ASTUA los resultados de los grupos de interés del Centro. Este informa a sus grupos de interés de los resultados y de las acciones de mejora derivadas a través de la publicación en la web del *Informe anual de seguimiento de la titulación (CEN10)* y del *Informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)*.

Además, la comisión de calidad del centro informa a la Junta de Centro de los resultados de este proceso y las acciones de mejora que se derivan.

7. Registros

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de rendimiento de las titulaciones (UTC04)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informe de satisfacción del alumnado con las titulaciones oficiales (UTC07)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informe de satisfacción del profesorado con las titulaciones en las que imparte docencia (UTC08)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informe de inserción laboral y empleabilidad del alumnado egresado de titulaciones oficiales (UTC03)	Electrónico	UTC	Indefinido
Encuesta de Clima Laboral del PAS (UTC01)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informe de satisfacción de estudiantes con las prácticas externas realizadas (UTC10)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informe de satisfacción de tutores/as externos sobre el alumnado en prácticas (UTC11)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informes de satisfacción de usuarios/as de centro (UTC02)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)	Electrónico	EDC - UTC	Indefinido
Informe anual de seguimiento de la titulación (CEN10)	Electrónico	EDC - UTC	Indefinido

8. Anexo

8.1. Anexo 1. Diagrama de flujo

