

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
5. RENDICIÓN DE CUENTAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
- 7.1 Anexo 1. Diagrama de flujo
- 7.2 Anexo 2. Informe anual de seguimiento del centro (CEN02)

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 actividades planificadas por el centro para revisar y mejorar de forma continua su Sistema de Calidad (SC).

2. Ámbito de aplicación

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

3. Responsables y responsabilidades

Junta de Centro (JC)¹:

- Aprobar el *Informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)*.

Equipo de Dirección (EDC):

- Revisar los informes remitidos por la comisión de calidad del centro.
- Publicar el *informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)* para su difusión entre los grupos de interés.

Responsable de calidad del Centro (RCC):

- Recopilar información y remitirla a la comisión de calidad del centro.
- Elaborar un *Informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)* y remitirlo a la comisión de calidad del centro.

Comisión de calidad del centro (CCC):

- Analizar la información y elaborar el *Informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)*.
- Remitir el informe anual al equipo de dirección del centro, la Junta de Centro y el vicerrectorado con competencias en calidad.

Responsable académico de la titulación (RA_t):

- Realiza el seguimiento anual de la titulación siguiendo el procedimiento (*PC01*)

4. Descripción del proceso

4.1. Obtención de la información de entrada

La persona responsable de la calidad del centro recopila información sobre:

- Política de calidad y objetivos.
- Cambios organizativos (órganos de gobierno, comisiones, unidades, oferta formativa, otros aspectos de interés).

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.

- Cambios del sistema de calidad (cambios en el manual de calidad, los procedimientos, los formatos, las normativas...).
- Necesidad de recursos.
- Seguimiento de revisiones previas (estado de las acciones de revisiones previas)
- Desarrollo de la enseñanza (quejas, sugerencias y reclamaciones, prácticas externas, movilidad de estudiantes, apoyo y orientación a estudiantes, etc.).
- *Informes de seguimiento de titulación (CEN10 y CEN19)* que elabora la persona responsable académica de la titulación y lo publica en la intranet *ASTUA*.
- Indicadores a partir de los:
 - *Informes de rendimiento de la enseñanza (UTC04).*
 - Informe de inserción laboral de egresados (*UTC03*).
 - Informes sobre la satisfacción de los grupos de interés: alumnado, PDI, PAS, egresados, empleadores... (*UTC02*).
- Otros indicadores de procesos.
- Resultados de evaluaciones externas: Revisión de los informes de las agencias externas (verificación, modificación, seguimiento, acreditación, certificación...), así como cualquier otro registro que se incluye en la intranet *ASTUA*.

Posteriormente revisa la validez de toda esta información y comunica a la dirección del centro cualquier anomalía (falta de información, datos erróneos, etc.) para su corrección.

4.2. Análisis de la información de entrada y toma de decisiones

La persona responsable de la calidad del centro remite esta información a la comisión de calidad del centro quien la analiza para tomar decisiones de mejora que refleja en el *Informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)*.

Para este seguimiento anual del centro, la comisión de calidad del centro organiza al menos una reunión anual para analizar, como mínimo:

- Política de calidad y objetivos. Revisión de la política de la calidad para decidir si sigue en vigor o se actualiza, y análisis del grado de cumplimiento de los objetivos e identificación de nuevos objetivos para el próximo curso académico.
- Cambios organizativos. Reflexión de los cambios en los órganos de gobierno, comisiones, unidades, oferta formativa u otros aspectos de interés que puedan afectar al sistema de calidad.
- Cambios del sistema de calidad (cambios en el manual de calidad, los procedimientos, los registros, las normativas...).
- Necesidad de recursos para el próximo o próximos cursos académicos.
- Seguimiento de revisiones previas. Revisión del estado de las acciones de revisiones de cursos previos para analizar cuáles se han cumplido y cuáles están pendientes.

- Informes de seguimiento de titulación. Reflexión sobre los informes de seguimiento de las titulaciones del Centro para decidir acciones transversales para todo el Centro si procede.
- Indicadores. Revisión conjunta de los informes de rendimiento, las encuestas de los grupos de interés, la inserción laboral y otros indicadores para reflejar otras posibles acciones de mejora diferentes de las ya reflejadas en otros informes.
- Quejas, sugerencias y reclamaciones. Revisión de las quejas, sugerencias, reclamaciones y otra información de los grupos de interés para identificar debilidades y establecer acciones de mejora.
- Resultados de evaluaciones externas. Revisión de los informes de las agencias externas (verificación, modificación, seguimiento, acreditación, certificación...) para comprobar el grado de cumplimiento de las sugerencias propuestas y establecer lo que queda por hacer.
- Cualquier otro aspecto que la comisión de calidad del centro considere importante para mejorar la gestión del centro.

La comisión de calidad del centro analiza toda esta información de entrada (como forma de revisar los resultados del sistema de calidad, y refleja este análisis y las decisiones tomadas (que incluyen el *plan de mejora del centro*), en el *Informe de seguimiento anual del Centro (CEN02)*.

Este informe contiene los siguientes apartados:

- Revisión y actualización de la política de calidad.
- Grado de cumplimiento de objetivos y definición de objetivos para el curso siguiente.
- Cambios que pueden afectar al sistema de calidad (por ejemplo, cambios organizativos, cambios de documentación derivados de cambios de normativas internas y/o externas, necesidad de recursos, etc.).
- Estado de las acciones de mejora de cursos previos.
- Indicadores de resultados (resultados de aprendizaje, satisfacción de los grupos de interés, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, PAT, etc.).
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Resultados de evaluaciones externas.
- Propuesta de acciones de mejora para el próximo o próximos cursos académicos.

La comisión de calidad del centro remite el informe (*CEN02*) a la dirección del centro para su aprobación en Junta de Centro y la dirección del centro lo publica en la web para rendir cuentas a los grupos de interés.

Finalmente, la dirección del centro envía al vicerrectorado con competencias en calidad el *informe (CEN02)* para su análisis y posterior toma de decisiones en políticas globales

de la institución.

5. Rendición de cuentas

La comisión de calidad del centro traslada al Equipo de Dirección del Centro, Junta de Centro y al vicerectorado con competencias en calidad el informe anual (CEN02).

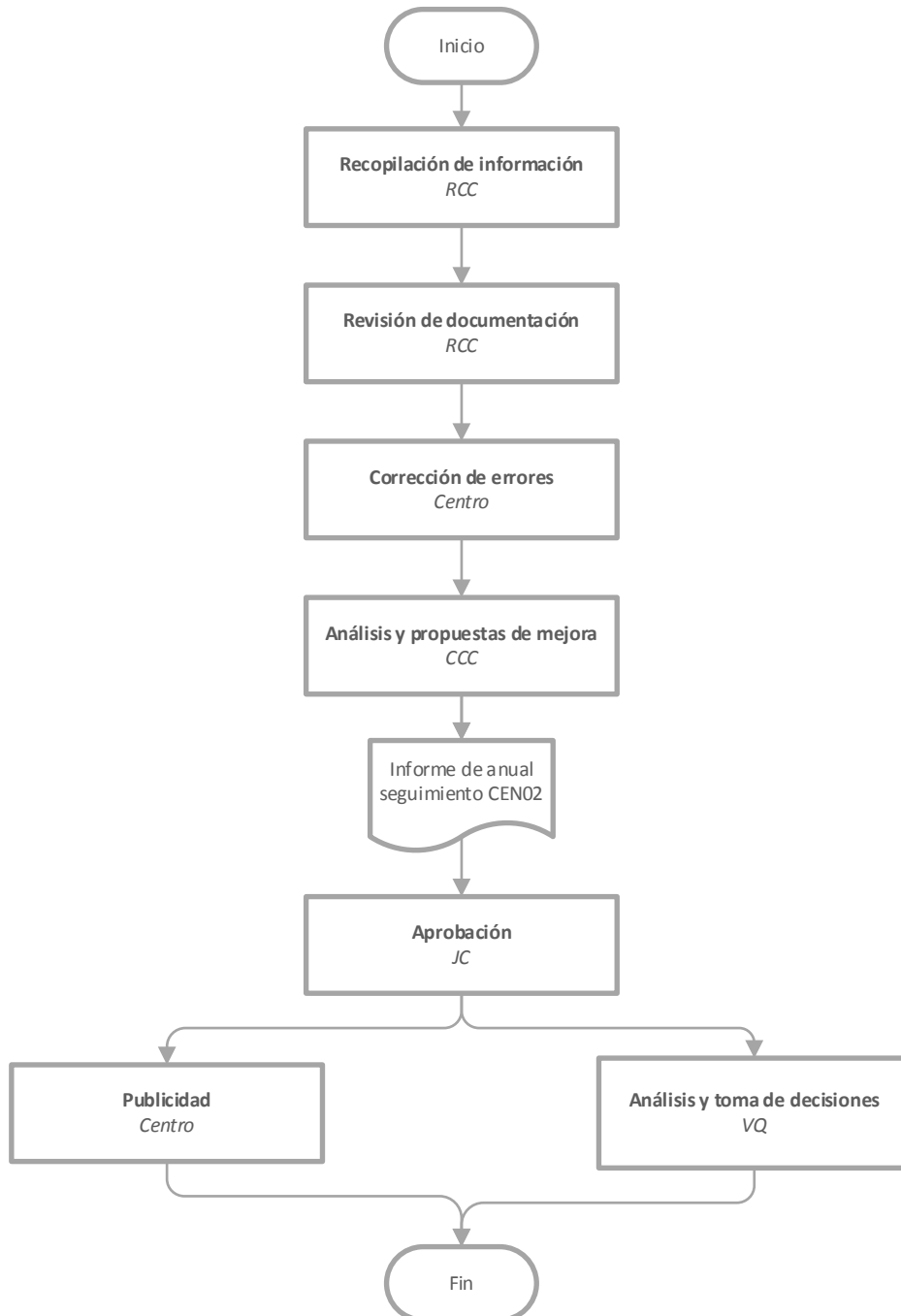
El Equipo de Dirección del Centro publica el *informe anual (CEN02)* en la web del Centro para su difusión a los grupos de interés.

6. Registros

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe anual de seguimiento del Centro (CEN02)	Electrónico	EDC - UTC	Indefinido
Informes anual de seguimiento de titulación (CEN10)	Electrónico	EDC - UTC	Indefinido
Informes semestral de seguimiento de titulación (CEN19)	Electrónico	EDC - UTC	Indefinido
Informes sobre la satisfacción de los grupos de interés (UTC02)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informe de inserción laboral de egresados (UTC03)	Electrónico	UTC	Indefinido
Informes de rendimiento de la enseñanza (UTC04)	Electrónico	UTC	Indefinido
Actas de la CCC (CEN03)	Electrónico y/o papel	RCC	6 años

7. Anexos

7.1 Anexo 1. Diagrama de flujo



7.2 Anexo 2. Informe anual de seguimiento del centro (CEN02)

Centro:

Curso académico:

Asistentes reunión CCC:

Fecha reunión CCC: _____

Firma: _____

1. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- Se mantiene para el próximo curso
- Se actualiza – Fecha actualización y publicación en la web del centro:

2. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS PARA EL CURSO SIGUIENTE

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

Objetivos para el curso				
Objetivo	Valor	Responsable	Plazo	Indicador

3. CAMBIOS EN EL SC

Cambio	Efectos sobre el SC/Centro
Cambios organizativos	
Cambios en normativas	
Necesidad de recursos	
Cambios documentación	
Otras	

Esta tabla se cumplimenta si se ha producido algún cambio de los señalados en la primera columna de esta tabla

4. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE CURSOS PREVIOS

Acción de mejora	Grado cumplimiento (%)	Observaciones

En esta tabla el centro debe enumerar las acciones de mejora de los cursos previos e indicar si se han implantado o no (grado de cumplimiento). Si queda algo por hacer se refleja en observaciones.

5. INDICADORES DE RESULTADOS

(Resultados de aprendizaje, satisfacción de los grupos de interés, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, PAT, etc.).

Desarrollo de la enseñanza (perfil de ingreso, cumplimiento de guías docentes y criterios de evaluación, coordinación, etc.)	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Profesorado y personal de apoyo	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Recursos materiales y servicios (espacios, fondos bibliográficos, infraestructuras, etc.)	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Prácticas externas	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Movilidad	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Plan de Acción Tutorial	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Satisfacción de los grupos de interés (alumnado, PDI, PAS, egresados, empleadores...)	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Inserción laboral de egresados	

Puntos fuertes	Áreas de mejora
Otros	
Puntos fuertes	Áreas de mejora

Aquí el centro puede hacer referencia a los informes anuales de cada título, junto a los informes de resultados académicos, inserción laboral e indicadores, y reflexionar sobre estos informes para añadir puntos fuertes y débiles y acciones de mejora para el centro.

6. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Aquí el centro puede hacer referencia a la revisión de las quejas, sugerencias y reclamaciones, y a los resultados del funcionamiento del proceso de quejas, reclamaciones y sugerencias para establecer acciones de mejora si procede.

7. RESULTADOS DE EVALUACIONES EXTERNAS

Aquí el centro puede hacer referencia a los resultados de los procesos de evaluación externa y plantear posibles acciones de mejora.

8. ACCIONES DE MEJORA

Curso académico:

Acción de mejora	Tareas	Responsable	Plazo	Indicador	Observaciones

En esta tabla el centro incluye las acciones de mejora:

- Acciones de mejora del título 1, 2, 3.... Estas acciones de mejora ya están en el informe del responsable de titulación. Aquí el centro podría hacer referencia a esas acciones de mejora
- Acciones de mejora del centro. Aquí el centro, con las acciones de mejora para cada titulación, y resto de informes, tiene que decidir si estable alguna acción de mejora transversal para todo el centro.