

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_v001	

PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Elaborado por: Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Revisado por: Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua	Aprobado por: Junta de Facultad
Fecha: 29/09/09	Fecha: 27/10/09	Fecha:
Firma	Firma	Firma

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_v001	

ÍNDICE

1.- OBJETO.....	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA.....	3
4.- DEFINICIONES	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO	4
6.- UNIDADES IMPLICADAS.	5
7.- DOCUMENTOS.....	6
8.- DIAGRAMA.....	7
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
10.- ARCHIVO.....	9
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	9
ANEXOS.....	9

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_v001	

1.- OBJETO.

El objeto de este proceso es garantizar la medición y análisis de los resultados obtenidos en la formación, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés, además del análisis de los resultados del resto de procesos que integran los SGIC (Sistemas de Garantía Interna de Calidad) que en última instancia pueda afectar a la calidad de la formación impartida por el centro en la toma de decisiones para la mejora y actualización de los programas formativos o cualquier otro aspecto relacionado con el mismo.

2.- ALCANCE.

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones ofertadas por la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura. Comenzará cuando el Equipo Decanal del Centro, de acuerdo con las directrices emitidas por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, defina el órgano encargado de la medición de resultados, y finalizará con la difusión de los documentos, informes o memorias con los resultados del estudio. Se trata de un proceso que tendrá la misma duración que un curso académico

3.- NORMATIVA

3.1.- Estatal

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

3.2.- Universitaria

- Normativa de permanencia de la Universidad.
- Reglamento interno de evaluación de la calidad de la propia universidad.
- Política y Objetivos de Calidad del Centro
- Programa formativo del Centro

4.- DEFINICIONES

- **Baremo de resultados:** cada uno de los aspectos cuya calidad se pretende analizar, en el contexto de la aplicación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).
- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).
- **Mecanismo de obtención de datos:** es el procedimiento concreto que hay que seguir para obtener los datos que constituirán la base del análisis de resultados posterior. Existirán distintos mecanismos de obtención de datos según el parámetro que se quiera examinar.

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_v001	

- **Validación de datos:** es un procedimiento que permite establecer si los datos recogidos mediante un mecanismo concreto son fiables y suficientes.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

El Equipo Decanal, de acuerdo con las instrucciones y directrices procedentes del Vicerrectorado de Calidad, definirá el órgano y las personas implicadas en la medición y análisis de los resultados, constituyendo para ello la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo (CGCFEET). Esta comisión realizará una concreción de las categorías objeto de estudio, siendo las fuentes de información al menos las siguientes:

- Oferta formativa
- Acceso, inscripción y matrícula
- Aprendizaje de los alumnos
- Inserción Laboral
- Satisfacción de PDI
- Satisfacción de PAS
- Reclamaciones, quejas y sugerencias
- Servicios y recursos materiales del Centro
- Satisfacción de los usuarios

La CCFEET junto con la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC), establecerán tanto los mecanismos de obtención de datos como de los indicadores objeto de estudio (**PAR_D001**).

Posteriormente, la CGCFEET, la UTEC, los Servicios y Unidades del Centro, procederán a la recogida de datos antes de finalizar el curso académico, cerciorándose de la fiabilidad y suficiencia de los mismos, que, caso de desestimarse, conllevarán la revisión bien de los mecanismos empleados, bien de la información extraída, iniciándose de nuevo la recogida de datos.

Si los datos fuesen consistentes, la CGCFEET haría el análisis y evaluación de los resultados, elaborando una memoria que recoja dicho estudio junto con el plan de mejora y una definición de hechos relevantes (**PAR_D001**). La Junta de Facultad aprobará y refrendará dicho documento (**PAR_D002**), que será enviado al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, para su revisión y evaluación. Los procesos claves en la implantación y seguimiento de las mejoras pudieran ser los siguientes:

- política y objetivos de calidad (**PPOC**),
- definición de perfiles y admisión de estudiantes (**PPAE**),
- gestión de quejas o sugerencias (**PQS**),
- reclamaciones (**PR**),
- gestión de la orientación profesional (**POP**),
- garantía de calidad de los programas formativos (**PCPF**),
- gestión de recursos materiales y servicios propios (**PRMSC**),
- política del PDI (**PPDI**),
- evaluación del PDI (**PEPDI**),
- política del PAS (**PPPAS**),
- formación del PAS (**PFPAS**)

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_v001	

Al finalizar el proceso de análisis de resultados, la CGCFEET procederá a la difusión de los mismos a los diferentes grupos de interés, utilizando para ello los documentos, informes o memorias que estime conveniente. Además, los datos obtenidos serán remitidos al Proceso de Publicación de Información sobre las Titulaciones (PPIT).

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

Las unidades u órganos que intervienen en este proceso se relacionan a continuación:

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua		<ul style="list-style-type: none"> Definir las directrices generales del proceso Verificar y supervisar la Memoria de resultados
Equipo Decanal		<ul style="list-style-type: none"> Definir el órgano y las personas implicadas en la medición y análisis de los resultados
Comisión de Calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	Responsable de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Concretar las categorías de resultado objeto de estudio entre todos los grupos de interés Definir los mecanismos de obtención de datos e indicadores Llevar a cabo la recogida de los datos Establecer la validez y fiabilidad de los datos Elaborar la Memoria de análisis de resultados y el plan de mejoras Coordinar la implantación de las mejoras introducidas a los distintos procesos del SGIC del Centro Difundir los documentos, informes o memorias con los resultados del análisis entre los grupos de interés Evaluar el propio proceso de análisis de resultados
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad		<ul style="list-style-type: none"> Definir los mecanismos de obtención de datos e indicadores Llevar a cabo la recogida de los datos y el análisis estadístico de los mismos Establecer la validez y fiabilidad de los datos

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_v001	

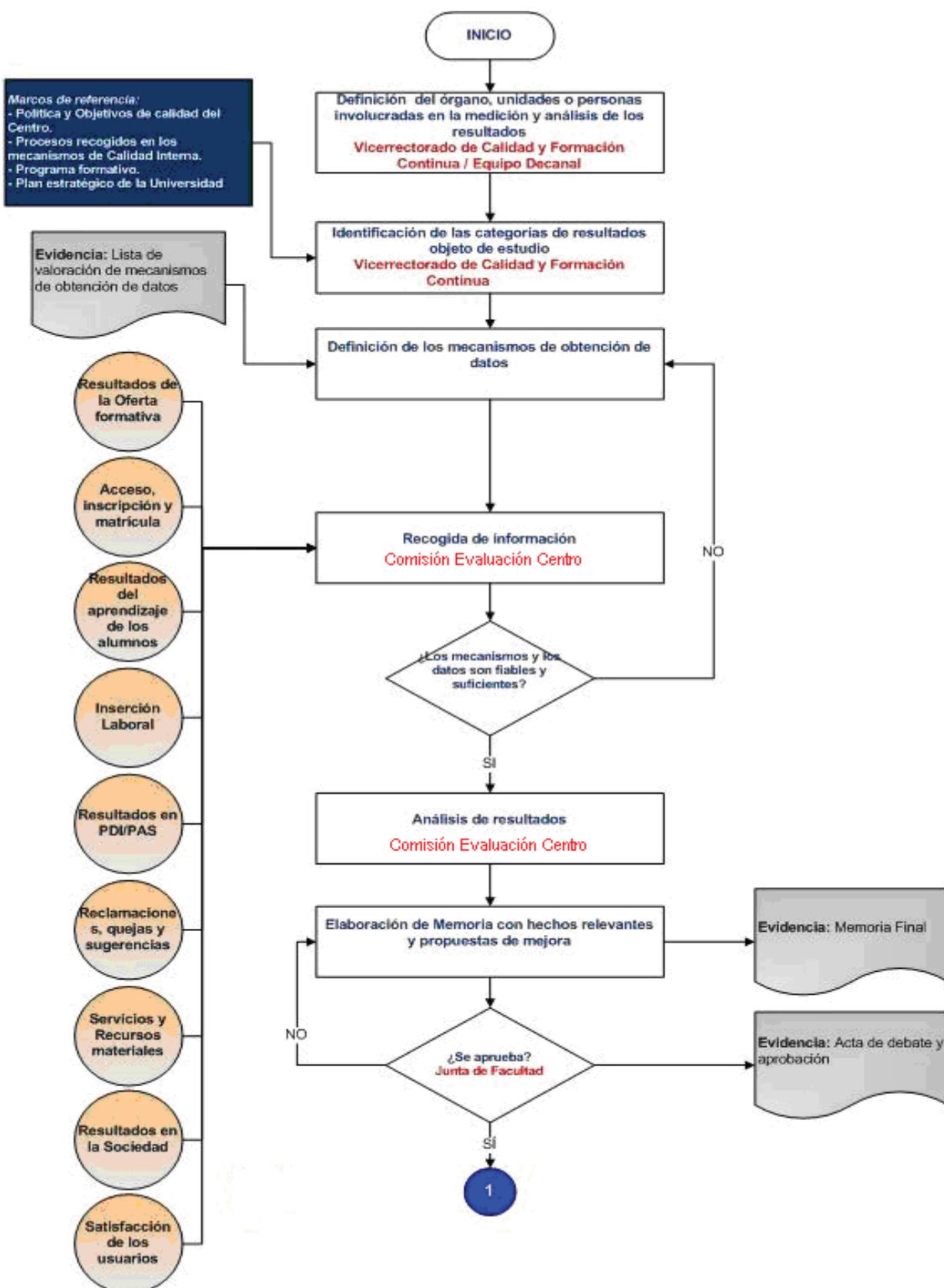
Junta de Facultad		<ul style="list-style-type: none"> Aprobar y refrendar la Memoria de resultados y el plan de mejora
Servicios y Unidades del Centro		<ul style="list-style-type: none"> Colaborar en la recogida de datos

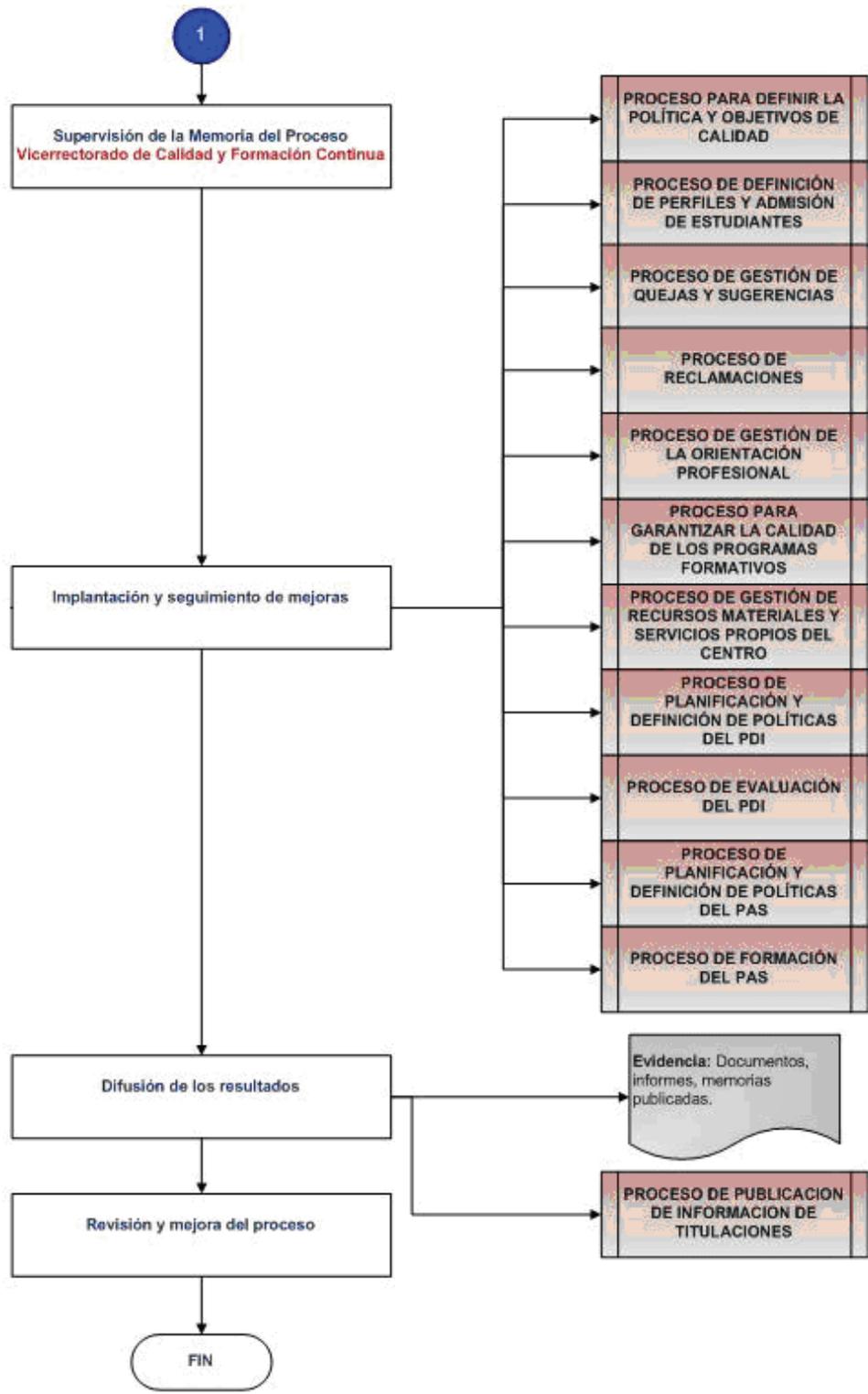
7.- DOCUMENTOS.

En el Proceso de Análisis de Resultados se generarán los siguientes documentos:

- **PAR_D001.** Memoria que recoja los resultados del análisis de resultados
- **PAR_D002.** Acta de debate y aprobación de la Memoria final y plan de mejoras por parte de la Junta de Facultad

8.- DIAGRAMA.





	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_v001	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La CGCFEET hará un seguimiento de todo el proceso para poder realizar las acciones correctoras que estime oportunas en caso de detectar fallos durante su ejecución. Estas acciones correctoras se realizarán en el mismo momento que sean necesarias o bien al final del proceso, cuando las modificaciones lo requieran.

Para facilitar la tarea de la evaluación y seguimiento del Proceso, tanto de los resultados del mismo como de su propio funcionamiento, se dispone de los documentos “Lista de valoración de la existencia de mecanismos de obtención de datos” (**PAR_A.I**), “Ficha de evaluación de resultados” (**PAR_A.II**), “Indicadores” (**PAR_A.III**) y “Lista de valoración del cumplimiento de las fases del proceso” (**PAR_A.IV**).

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
Memoria final con Plan de mejora	Papel o informático	CGCFEET	Siempre
Acta de debate y aprobación de la Junta de Facultad de la memoria final y del Plan de mejora	Papel o informático	CGCFEET	Siempre
Documentos, informes o memorias a difundir entre los grupos de interés	Papel o informático	CGCFEET	Siempre

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS

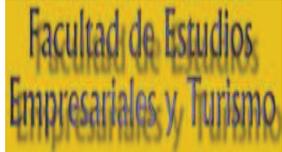
ANEXOS

- **PAR_A.I.** Lista de valoración de la existencia de mecanismos de obtención de datos
- **PAR_A.II.** Ficha de evaluación de resultados
- **PAR_A.III.** Indicadores
- **PAR_A.IV.** Lista de valoración del cumplimiento de las fases del proceso

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_A.I_v001	

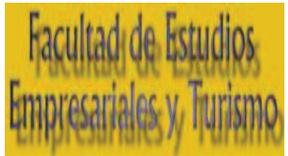
PAR_A.I. Lista de valoración de la existencia de mecanismos de obtención de datos

Mecanismos de obtención de datos	SÍ	NO	Observaciones
Existen indicadores útiles para valorar la adecuación de la oferta formativa a la demanda de la sociedad			
Existen indicadores útiles para valorar el grado de aprendizaje de los alumnos			
Existe alguna documentación que recoja el perfil de ingreso y egreso			
Existen algún documento que recoge los datos del alumnado matriculado			
Existen algún documento que recoge las tasas de éxitos, abandono, graduación, etc.			
Existe algún documento que recoge el grado de adecuación de los alumnos graduados al perfil profesional fijado por el programa formativo y/o demandado por el mercado laboral.			
Existen encuestas para medir el grado de inserción laboral de los egresados			
Documentación que recoja el grado de satisfacción de los empleadores con la formación y el desempeño profesional de los egresados			
Existencia de un observatorio ocupacional			
Existen encuestas de satisfacción dirigidas a los estudiantes sobre los resultados del programa formativo.			
Existen encuestas de satisfacción dirigidas a los profesores sobre los resultados del programa formativo.			
Existen encuestas de satisfacción dirigidas al personal de administración y servicios.			
Existe algún procedimiento de gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas al Centro			
Existe algún documento que recoja el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios y los recursos materiales y del Centro			
Existe algún procedimiento para valorar la gestión de los servicios y recursos materiales del Centro			

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_A.II	

PAR_A.II. Ficha de evaluación de resultados

	Órgano/s responsable del seguimiento	Mecanismo/Procedimiento para realizar el seguimiento	Periodicidad establecida	Indicador de seguimiento
La oferta formativa es adecuada a la demanda de la sociedad				
Las tasas de graduación, retraso, abandono, duración media de los estudios, etc., son acordes con las metas y objetivos del título				
Los alumnos graduados alcanzan satisfactoriamente el perfil profesional fijado por el programa formativo y/o demandado por el mercado laboral				
Los profesores están satisfechos con la formación que proporciona el título				
El personal de administración y servicios se encuentra satisfecho				
Los egresados se muestran satisfechos con la formación que proporciona el título				
Los empleadores valoran positivamente la formación y desempeño profesional de los graduados				
El grado de inserción laboral de los titulados es elevado tanto cuantitativa, (% de inserción un año después de obtener el título) como cualitativamente (empleo en el área del título, empleo estable, bien remunerado, etc.)				
La gestión de los servicios y recursos materiales del Centro es adecuada				
La gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas al Centro es adecuada				

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_A.III	

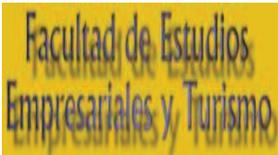
PAR_A.III. Indicadores.

Para el análisis de los resultados y el seguimiento anual, los indicadores más utilizados serán los siguientes:

- Preinscritos en primera opción sobre la oferta total de plazas demandadas
 - Tasa de rendimiento
 - Tasa de éxito
 - Tasa de graduación
 - Tasa de interrupción de estudios
 - Duración media de los estudios
 - Tasa de progreso normalizado
 - Grado de inserción laboral de los titulados
 - Grado de satisfacción global de los profesores
 - Grado de satisfacción de los alumnos
 - Grado de satisfacción del personal de administración
 - Grado de satisfacción de los empleadores
 - Nº de quejas según tipo de queja
 - Puestos en bibliotecas
 - Puestos de ordenadores
 - Otros indicadores que se consideren oportunos desde el Vicerrectorado de Calidad y Formación
- Continua

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_A.III	

Indicador	Definición	Cálculo	Observaciones
Preinscritos en primera opción sobre la oferta total de plazas demandadas	Relación entre el número total de alumnos preinscritos en primera opción en cada estudio y el número total de plazas ofertadas por la Universidad	$\frac{\text{n}^\circ \text{ total de alumnos preinscritos en primera opción}}{\text{n}^\circ \text{ total de plazas ofertadas por la Universidad}}$	En el caso de no existir oferta de plazas en alguna titulación se considerará la cantidad de 75
Tasa de rendimiento	Relación porcentual entre el número total de créditos superados por los estudiantes y el número total de créditos en los que se matricularon	$\frac{\text{n}^\circ \text{ total de créditos superados por los estudiantes}}{\text{n}^\circ \text{ total de créditos en los que están matriculados}} \times 100$	
Tasa de éxito	Relación porcentual entre el número total de créditos superados por los estudiantes y el número total de créditos en los que se presentaron a examen	$\frac{\text{n}^\circ \text{ total de créditos superados por los estudiantes}}{\text{n}^\circ \text{ total de créditos en los que se presentaron a examen}} \times 100$	
Tasa de graduación	Es el porcentaje de alumnos que finalizan la titulación a su debido tiempo. El numerador es el número total de alumnos que finalizan los estudios tras "n" años, siendo "n" la duración oficial de los mismos. El denominador es el número total de alumnos que se matricularon en esa titulación "n" años antes por primera vez en el primer curso (nuevo ingreso)	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de estudiantes que finalizan los estudios tras la duración del plan de estudios}}{\text{n}^\circ \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el curso } (C - n) + 1} \times 100$	n es la duración del plan de estudios (en años) y C es el curso

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_A.III	

Tasa de interrupción de los estudios	Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que, según el plan de estudios, debieron finalizar sus estudios en un curso determinado, y que no se matricularon en el título de referencia ni en ese curso ni en el anterior	$\frac{n^{\circ} \text{ de estudiantes que accedieron en el curso } (C - n) + 1 \text{ y no se matricularon en el título en los dos últimos cursos : } C \text{ y } C - 1}{n^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el curso } (C - n) + 1} \times 100$	<i>n</i> es la duración del plan de estudios (en años) y <i>C</i> es el curso. Este indicador no debe calcularse para titulaciones de sólo segundo ciclo dado que <i>n</i> es inferior a 3. Debe considerarse que la tasa de interrupción de estudios puede no ser indicativa de un abandono definitivo, puesto que el indicador no diferencia si se trata de un cambio de estudio, de Centro o de Universidad
Duración media de los estudios	Tiempo medio (en años) que tardan los estudiantes en terminar una titulación	$\frac{\sum \left(\frac{(n^{\circ} \text{ de años que tardan en graduarse}) \times (n^{\circ} \text{ de estudiantes graduados})}{n^{\circ} \text{ total de estudiantes graduados}} \right)}{n^{\circ} \text{ total de estudiantes graduados}}$	
Tasa de progreso normalizado	Proporción entre el número total de créditos que ha superado un graduado y el número total de créditos de los que se ha matriculado a lo largo de sus estudios (incluyendo las veces que ha repetido)	$\frac{n^{\circ} \text{ total de créditos superados por los alumnos}}{n^{\circ} \text{ total de créditos matriculados a lo largo de sus estudios}}$	
Puestos en bibliotecas	Relación entre el número de alumnos matriculados y el número de puestos de lectura en biblioteca	$\frac{n^{\circ} \text{ total de alumnos matriculados}}{n^{\circ} \text{ total de puestos en bibliotecas}}$	
Puestos de ordenadores	Relación entre el número de alumnos matriculados y el número de puestos en salas de ordenadores. Entendiendo por puesto el PC o terminal, salas de libre acceso, de biblioteca, y excluidos los situados en despachos y destinados a la gestión de la	$\frac{n^{\circ} \text{ total de alumnos matriculados}}{n^{\circ} \text{ total de puestos en sala de ordenadores}}$	

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_A.III	

	institución		
--	-------------	--	--

Grado de inserción laboral de los graduados: Se obtendrá a través del “Procedimiento del estudio de la inserción laboral” (**PRIL**).

Grado de satisfacción global de los profesores: Se obtendrá a través cuestionarios de satisfacción.

Grado de satisfacción de los alumnos: Se obtendrá a través de las encuestas de satisfacción con la formación recibida (Programa Docencia¹) así como otras encuestas establecidas en el resto de procesos que conforman el SGIC del Centro.

Grado de satisfacción del personal de administración: Se obtendrá a través de encuestas de satisfacción realizadas a dicho personal

Grado de satisfacción de los empleadores: Se obtendrá a través del “Procedimiento del estudio de la inserción laboral” (**PRIL**)

Número de quejas según tipo de queja: Se realizará una casuística de las reclamaciones, quejas y sugerencias emitidas al Centro, utilizando para ello los informes que en esta materia recibe el Centro desde los Vicerrectorados de Estudiantes y Empleo y de Calidad y Formación Continua (véanse los procesos de reclamaciones (**PR**) y de gestión de quejas y sugerencias (**PQS**))

¹ http://www.unex.es/unex/gobierno/direccion/unex/gobierno/direccion/vicedoc/funciones/i18nfolder.2007-11-20.9942174486/DOCENTIA/index_html

	PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PAR_A.IV	

PAR_A.IV. Lista de valoración del cumplimiento de las fases del proceso.

Puntos críticos del proceso de evaluación de resultados	SÍ	NO	Observaciones
Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados.			
Identificación de las categorías objetos de estudio			
Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a los resultados			
Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los resultados obtenidos y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados			
Aplicación de indicadores estandarizados y útiles			
Existencia de órganos y mecanismos que garanticen la evaluación del propio proceso			
Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje, la inserción laboral y el grado de satisfacción de los grupos de interés			
Presencia de procedimientos que permitan la rendición de cuentas			
Publicación y difusión de los documentos elaborados			