

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES
PSAIC-07	ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS

Edición	Fecha de Aprobación	Cambios en la documentación
05	07/02/2020	Adaptación del Manual al nuevo modelo AUDIT. Procede del P-14 ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS VERSIÓN 04 de la Facultad de Derecho y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que actualmente pertenecen a un único centro denominado Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales.
06	06/04/2020	Actualización de la participación de los grupos de interés, así como la medición, análisis y rendición de cuentas.
07	11/04/2022	Se elimina el procedimiento de encuestas y se añade información sobre las encuestas en el apartado 10.4 Inclusión de nuevos indicadores. Se modifican los parámetros de la ficha metodológica de indicadores, apartado 10.2. Modificación del apartado 10.2 (inclusión de valor óptimo en ficha indicador, la periodicidad de medición del indicador depende de cada indicador,) Se incluyen los procesos relacionados PI-15 y PSAIC-08. Adecuación del PSAIC al RD 822/2021 del Ministerio de Universidades. Adecuación del PSAIC a la Resolución del 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades: En el apartado 10.1 de mecanismos de seguimiento se incluye un apartado que hace referencia al control de los títulos de modalidad virtual o híbrida. En el apartado 10.2 de seguimiento de resultados se incluye un párrafo que hace referencia a la concreción de indicadores según la modalidad de enseñanza del título y la consideración de estudiantes a tiempo parcial en las modalidades virtual e híbrida.


Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Oficina de Calidad Directora: Dolores Cejalvo Lapeña	Comisión de Calidad Decana de la Facultad: Nuria Martínez Sanchis	Comisión de Calidad Decana de la Facultad: Nuria Martínez Sanchis
Facultad Coordinador de Calidad: Antonio Orero Clavero		

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES</p>
<p>PSAIC-07</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</p>


1	OBJETO	Describir cómo se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral/empleabilidad y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como si existen y cómo se gestionan los mecanismos de decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro y del resto de actividades que realiza.
2	ALCANCE	<p>Este proceso da cobertura a los programas oficiales de grado y postgrado implantados en el Centro.</p> <p>Los colectivos implicados a conocer y medir su grado de satisfacción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes • Personal académico. • Administración y Servicios (PAS). • Empresas. • Otras instituciones.
3	ENTRADAS	Ver entradas de los procesos relacionados.
4	SALIDAS	Ver salidas de los procesos relacionados.
5	PROCESOS RELACIONADOS	<p>PSAIC-08 Información Pública</p> <p>PSAIC-04 Prácticas externas y Orientación profesional.</p> <p>PI-15 Gestión de la documentación</p>
6	DOCUMENTACIÓN	<p>La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir" establece el sistema de análisis de la inserción laboral y empleabilidad de los graduados en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales en el proceso-PSAIC-04 Prácticas externas y Orientación profesional</p> <p>La realización del pase de encuestas de la Evaluación Docente está contemplada en las "Instrucciones para gestión de códigos de encuesta de evaluación de la actividad docente".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas en formato on-line • Informe de resultado de encuestas <p>Los indicadores se recogen en una ficha metodológica de definición de indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • RD 822/2021 del Ministerio de Universidades. • Resolución del 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades.
7	RESPONSABLE DEL PROCESO	El responsable de mantener actualizado este documento y de la supervisión, así como de que se cumplan los requisitos es el Coordinador de Calidad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES
	PSAIC-07

		<table border="1"> <tr> <td>Comisión de Calidad de la Facultad</td> <td>Aprobar las acciones a implantar.</td> </tr> <tr> <td>Comisión de Seguimiento del Título</td> <td>Emite el informe anual con los distintos indicadores que determinan las actuaciones de mejora.</td> </tr> <tr> <td>Área de Prácticas y Empleo</td> <td>Realiza el estudio de inserción laboral de los egresados</td> </tr> <tr> <td>Oficina de Calidad</td> <td>Desarrolla con carácter periódico la Encuesta de satisfacción de los egresados con la titulación. Coordinación en la realización y proceso de resultados de las encuestas de satisfacción. Coordinación en el suministro de datos para el análisis y revisión del SAIC y elaboración de los Informes anuales de las titulaciones.</td> </tr> <tr> <td>Secretaría de Facultad</td> <td>Realiza la difusión a los grupos de interés mediante la publicación en la web del Informe de seguimiento de la titulación y del Plan de Mejoras.</td> </tr> </table>	Comisión de Calidad de la Facultad	Aprobar las acciones a implantar.	Comisión de Seguimiento del Título	Emite el informe anual con los distintos indicadores que determinan las actuaciones de mejora.	Área de Prácticas y Empleo	Realiza el estudio de inserción laboral de los egresados	Oficina de Calidad	Desarrolla con carácter periódico la Encuesta de satisfacción de los egresados con la titulación. Coordinación en la realización y proceso de resultados de las encuestas de satisfacción. Coordinación en el suministro de datos para el análisis y revisión del SAIC y elaboración de los Informes anuales de las titulaciones.	Secretaría de Facultad	Realiza la difusión a los grupos de interés mediante la publicación en la web del Informe de seguimiento de la titulación y del Plan de Mejoras.
Comisión de Calidad de la Facultad	Aprobar las acciones a implantar.											
Comisión de Seguimiento del Título	Emite el informe anual con los distintos indicadores que determinan las actuaciones de mejora.											
Área de Prácticas y Empleo	Realiza el estudio de inserción laboral de los egresados											
Oficina de Calidad	Desarrolla con carácter periódico la Encuesta de satisfacción de los egresados con la titulación. Coordinación en la realización y proceso de resultados de las encuestas de satisfacción. Coordinación en el suministro de datos para el análisis y revisión del SAIC y elaboración de los Informes anuales de las titulaciones.											
Secretaría de Facultad	Realiza la difusión a los grupos de interés mediante la publicación en la web del Informe de seguimiento de la titulación y del Plan de Mejoras.											
8	RECURSOS	Ver recursos de los procesos relacionados.										
9	MÉTODO DE CONTROL Y CRITERIOS (DE SEGUIMIENTO Y/O MEDIDA)	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de TFG / TFM calificados con indicación del tutor y tribunal - Informes referentes a las encuestas de satisfacción de los grupos de interés - Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título. - Informe de seguimiento de la titulación. - Ficha metodológica de definición de indicadores. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tasa de alumnos en primera matrícula en la asignatura - Tasa de Rendimiento de la asignatura - Tasa de suspensos de la asignatura - Tasa de no presentados de la asignatura - Tasa de éxito de la asignatura - Tasa de rendimiento en primera matrícula en la Asignatura. - N° de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico - N° de estudiantes de nuevo ingreso en primero por curso académico - (en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) N° de plazas por curso 										

	Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES
PSAIC-07	ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS	

		<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU) - Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU) - Tasa de eficiencia (conforme a la definición del SIIU) - Tasa de rendimiento (conforme a la definición del SIIU) - Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título - Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado - Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos - Grado de satisfacción del profesorado con el título - Grado de satisfacción de los egresados con el título - Grado de satisfacción de los empleadores con el título - % Participación en la encuesta de satisfacción global de los estudiantes con el título - % Participación en la encuesta de satisfacción de los estudiantes con el profesorado - % Participación en la encuesta de satisfacción de los estudiantes con los recursos - % Participación en la encuesta de satisfacción del profesorado con el título - % Participación en la encuesta de satisfacción de los egresados con el título - % Participación en la encuesta de satisfacción de los empleadores con el título. - Nº de acciones de mejora - Tasa de acciones de mejora conseguidas
--	--	--

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES</p>
<p>PSAIC-07</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</p>

10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

10.1. Mecanismo para la evaluación de procesos

La Oficina de Calidad establece y decide qué instrumentos se utilizarán para la medición de resultados y quién será el responsable de medirlos y analizarlos. También establece los elementos comunes a todos los centros que deben estar incluidos en los informes anuales de título.

La Oficina de Calidad asesora a los centros para la definición del conjunto de indicadores que les permitan evaluar, de una manera fiable y comprensible, algunos de los aspectos del funcionamiento académico de las titulaciones de la Facultad. Estos indicadores estarán diferenciados en función de las diferentes modalidades de enseñanza verificadas (presencial, híbrido o virtual).

La Oficina de Calidad asesora a los Servicios transversales para la definición de un conjunto de indicadores sobre estos procesos. Estos indicadores se pondrán a disposición de la Facultad bajo demanda.

Resultados que pueden ser objeto de medición y análisis:

- Resultados del aprendizaje
- Resultados de la inserción laboral/ empleabilidad
- Satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, PAS, empresarios...)

10.2. Seguimiento y Evaluación de los resultados de aprendizaje


La Comisión de Seguimiento del título realiza un seguimiento periódico y elabora el Informe de seguimiento del Título donde se analizan los Indicadores para el Seguimiento de Titulaciones Universitarias Oficiales.

La Comisión de Calidad del Centro pone en marcha el Plan de Acciones de Mejora.

Si se considera conveniente a la vista de los resultados, la Comisión de Calidad inicia una revisión del Plan de Estudios para comprobar en qué medida se han cumplido los objetivos generales del Grado correspondiente y, si es oportuno, se procede a realizar los ajustes necesarios en la titulación.

Para la creación y medición de los indicadores se emplea una **Ficha metodológica de definición de indicadores de la titulación** en la que se definen para cada uno de los indicadores los siguientes parámetros:

- Código (con número de indicador correlativo por orden de creación)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES</p>
<p>PSAIC-07</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</p>


- Índice de revisión (comenzando por 00 en la versión inicial, se incrementa en una unidad en cada cambio de alguno de los parámetros).
- Fecha de creación del indicador (hace referencia a la fecha en la que comienza a estar en vigor la nueva versión del indicador).
- Fecha de actualización.
- Denominación.
- Descripción.
- Justificación.
- Forma de cálculo.
- Características (periodicidad de medición, fuente de información, forma de presentación).
- Valor óptimo (valor a alcanzar esperado en función de las expectativas iniciales).
- Ejemplos.
- Especificaciones.

En el análisis de los diferentes indicadores, se deberá tener en cuenta en los programas formativos con modalidad virtual o híbrida, la participación de los estudiantes a tiempo parcial, que combinan sus estudios con una ocupación de carácter laboral.

Con la periodicidad de medición establecida para cada indicador se realiza la medición de los mismos, estableciendo que el periodo natural que comprende el inicio y fin de la medición es el curso académico finalizado. Se tendrá en cuenta el histórico de mediciones para observar si hay tendencias reseñables.

Cuando el resultado de la medición del indicador alcance el valor objetivo marcado y supere las expectativas iniciales en sucesivas mediciones, el responsable de analizar el indicador irá adaptando el valor óptimo con el fin de aumentar el nivel de exigencia en aras de la mejora continua.

Si no se alcanza el valor óptimo o estimado, el responsable de analizar el indicador debe documentarlo en el Informe de seguimiento del título. Se prevén tres posibilidades:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES</p>
<p>PSAIC-07</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</p>

1. Si el valor no se ha alcanzado por una causa puntual, aislada y fácilmente solucionable, se justifica la desviación del dato en el análisis.
2. Si tras el análisis, se entiende que el óptimo es inalcanzable, se adapta el óptimo a un valor más ajustado a la situación actual o bien se sustituirá el indicador (dándolo de baja) por otro indicador que sea más operativo.
3. Si se considera que el valor óptimo es razonable pero no se alcanza el valor previsto, el responsable de medir el indicador plantea acciones de reconducción para lograr alcanzar los resultados previstos del indicador.

10.3. Seguimiento y Evaluación de los resultados de inserción laboral y empleabilidad

El estudio de la inserción laboral de los egresados se realiza a través del Observatorio de empleo de la UCV según lo establecido en la ficha de proceso PSAIC-07 "Gestión de prácticas externas y Orientación profesional".

10.4. Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

Existen diferentes sistemas para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título para la posterior toma de acciones de mejora:

La Oficina de Calidad coordina, de manera periódica, las encuestas de satisfacción dirigidas a los distintos colectivos implicados en la UCV:


Encuestas a estudiantes:

- Evaluación de la actividad docente
- Satisfacción de los egresados

La encuesta está dirigida a los alumnos matriculados en el TFG/TFM, que están próximos a acabar sus estudios de grado/máster en la UCV.

- Satisfacción con las prácticas externas

La encuesta está dirigida a los alumnos que han realizado un periodo de prácticas. Recoge información global sobre las prácticas realizadas y el centro donde se han realizado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES</p>
<p>PSAIC-07</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</p>

-Satisfacción de los Estudiantes (alumnos de 3er curso de grado)

-Encuestas a PDI:

- Satisfacción del PDI con la titulación

Encuestas a PAS:

- Satisfacción del PAS.

Encuestas a tutores externos de prácticas:


- Satisfacción de los tutores externos con las prácticas externas.

En los plazos establecidos para cada tipo de encuesta, la Oficina de Calidad realiza el envío de las mismas en colaboración con los responsables de cada título. Éstos envían recordatorios a los grupos de interés donde se les indica la importancia/ relevancia de contestar las encuestas de satisfacción, procedimiento para acceder a las mismas y los plazos de apertura y cierre de cada encuesta.

Por otra parte, a fin de garantizar la mayor participación posible en las mismas, se mantiene un feedback entre los grupos de interés que cumplimentan las encuestas. Así, el técnico de Calidad asociado a la Facultad, envía por correo electrónico semanalmente a la Coordinación de Calidad del Centro los porcentajes de participación en cada una de las encuestas de satisfacción. A su vez, la coordinación de Calidad reenvía dichos resultados a los responsables de cada titulación de modo que puedan reforzar las acciones que se consideren oportunas en aquellos casos en que la participación sea escasa.

La encuesta es online y los datos son procesados por la Oficina de Calidad, quien elabora un informe de resultados.

Una vez finalizado el plazo de contestación de las encuestas de satisfacción, la Oficina de Calidad realiza los informes de resultados con los datos recogidos de los diferentes colectivos y los eleva a la Comisión de Seguimiento de la Titulación, donde se analizan y se toman las acciones pertinentes, las cuales son

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES</p>
<p>PSAIC-07</p>	<p>ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS</p>

remitidas a las personas implicadas para su consideración.

Además, desde diferentes servicios centrales de la Universidad, también se realizan encuestas de satisfacción con el servicio prestado:

Educa-Acción coordina las siguientes encuestas:

- Satisfacción con los cursos de formación para el PDI.
- Satisfacción con las jornadas de formación del profesorado de la Facultad.
- Satisfacción con los cursos de formación para el PAS.

La oficina de relaciones Internaciones realiza encuestas a los alumnos OUT, IN y Profesorado.

- Satisfacción con los programas de movilidad (recibidos y enviados)

Servicio de Orientación


- Satisfacción con los talleres del Servicio de Orientación.

Plan de Acción Tutorial (PAT)

- Evaluación del plan de acción tutorial (grado)

Posteriormente, los resultados de satisfacción son reflejados en el informe de seguimiento del título, y las acciones que se considera oportuno acometer tras el análisis de evaluación realizado, quedan reflejadas en el Plan de Mejoras de la titulación. Una vez ha sido aprobado por la Comisión de Calidad, se hacen públicos en la página Web de la UCV.

Cualquier Facultad o Servicio de la UCV, dentro del alcance, que determine la necesidad de incluir una nueva encuesta de satisfacción, debe informar a la Oficina de Calidad, para que pueda mantener actualizado el registro **Tabla resumen de encuestas**.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, ECONÓMICAS Y SOCIALES
PSAIC-07	ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS

Asimismo, el Responsable de la encuesta comunica a la Oficina de Calidad con anterioridad a su puesta en marcha, los cambios en la metodología de realización de encuestas que se determine llevar a cabo.

10.5. Participación de los grupos de interés:

Responsables	Grupos de interés representados				
	Estudiantes	PDI	PAS	Alta dirección	Agentes externos (Empleadores, referentes externos, agentes sociales, patronos)
Coordinación de Seguimiento del Título		X	X		
Comisión de Calidad	X	X	X		
Coordinación de prácticas externas	X	X			X

10.6. Rendición de cuentas:

La documentación resultante de este procedimiento es difundida a todos los grupos interés: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y agentes externos como se indica en el procedimiento de apoyo del centro: *PSAIC-08 Información Pública*

11. DIAGRAMA DE FLUJO

