

**SGIC-P5-01****PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS.  
DINÁMICA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE  
ACCIONES DE MEJORA**

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN
5. ARCHIVO DE REGISTROS
6. CONTROL DE MODIFICACIONES
7. ANEXOS

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| ELABORADO Y REVISADO POR:<br>DIRECTOR DEL CENTRO | APROBADO POR:<br>DIRECTOR DEL CENTRO |
| FIRMA:   | FIRMA:                               |

## 1. OBJETO

Descripción del proceso de obtención de indicadores de calidad, elaboración de los informes anuales, análisis de resultados, rendición de cuentas a las partes interesadas y definición de la dinámica para el establecimiento de acciones de mejora.

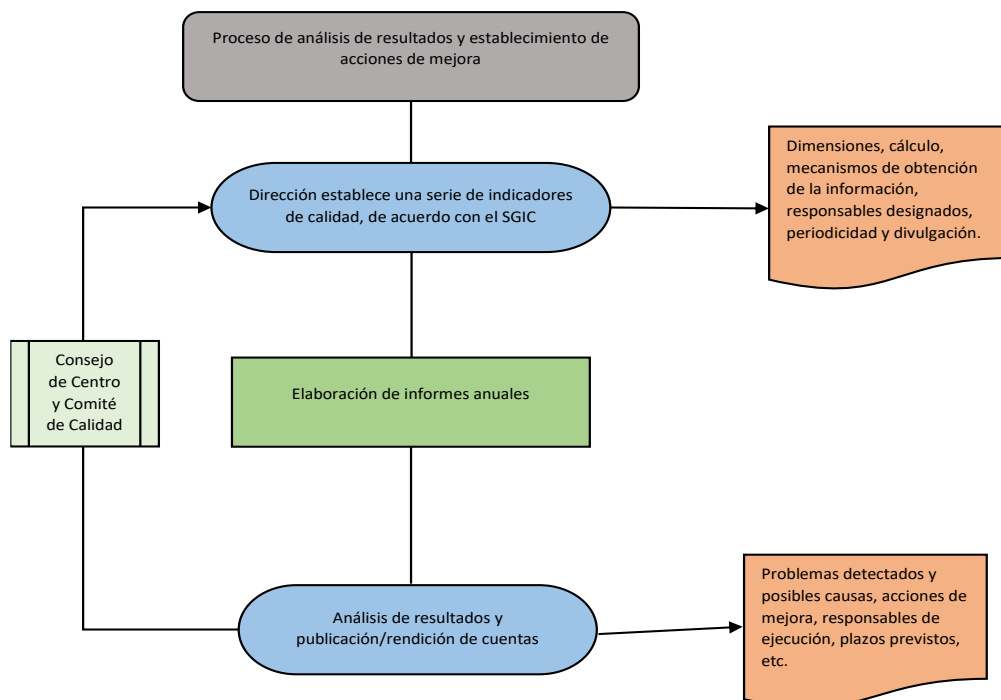
## 2. APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a toda la actividad docente oficial impartida en el Conservatorio Superior de Música “Salvador Seguí” de Castellón y especificada en el SGIC-P0-01.

## 3. RESPONSABILIDADES

- Director/a del Conservatorio Superior de Castellón
- Vicedirector/a / Responsable de comunicación del CSMC
- Jefatura Estudios
- Secretaría
- Jefes departamentos didácticos

## 4. DESCRIPCIÓN



## 1. Indicadores de calidad (medición de resultados)

La dirección del Conservatorio Superior de Música de Castellón, comprometida con el SGIC, ha establecido una serie de indicadores / resultados de calidad. Algunos han sido especificados en los procedimientos desarrollados y otros serán detallados en el presente procedimiento.

En la siguiente tabla se especifican:

- las categorías o dimensiones que se han definido y los indicadores que los integran
- la forma de cálculo
- los mecanismos de obtención de la información
- procedimientos del SGIC que detallan la forma de obtener la citada información
- los responsables designados para la recogida de la información
- la periodicidad con la que se llevará a cabo
- indicación expresa del interés en la divulgación pública del citado indicador
- los responsables de llevar a cabo dicha publicación

Veamos cómo queda la propuesta.

**Dimensión: Acceso y matrícula**

| Indicador   | Forma de cálculo   | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información          | Periodicidad recogida información | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación |
|---|--|--|---|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| <b>Plazas ofertadas</b>                                     | Número entero  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Solicitudes de nuevo acceso</b>                          | Número entero  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Porcentaje de demanda</b>                                | $\frac{\text{Número de solicitudes de nuevo acceso}}{\text{n}^\circ \text{ plazas ofertadas}} * 100$                       | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Aspirantes con los requisitos para la P.A.</b>           | Número entero  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Aspirantes que hicieron la P.A.</b>                      | Número entero  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Matriculados</b>   | Número entero  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Matriculados desde P.A.</b>                              | Número entero  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>% de aspirantes que superan la prueba sobre el total</b> | $\frac{\text{N}^\circ \text{ aspirantes que superan la prueba}}{\text{n}^\circ \text{ solicitudes de nuevo acceso}} * 100$ | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula / Base de datos / etc. | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>% matriculados sobre el total de aprobados</b>           | $\frac{\text{N}^\circ \text{ estudiantes que se matriculan}}{\text{n}^\circ \text{ estudiantes admitidos}} * 100$          | Secretaría                                   | Matrícula / Base de datos / etc.                        | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |

| Indicador   | Forma de cálculo   | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información    | Periodicidad recogida información | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación |
|---|--|--|---|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| <b>Nota media de las pruebas de acceso</b>  | $\frac{\text{nota 1} + \text{nota 2} + \text{nota 3} + \text{nota x} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ aspirantes examinados}} = \text{número de 0 a 10}$ | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Tasa de relación entre la oferta y la demanda</b>  | $\frac{\text{N}^\circ \text{ aspirantes que realizan la prescripción}}{\text{n}^\circ \text{ de plazas ofertadas}} * 100$                              | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>Tasa de matriculación</b>  | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de alumnos matriculados}}{\text{n}^\circ \text{ de plazas ofertadas}} * 100$  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>% de estudiantes según procedencia:<br/>autonómico, nacional e internacional<br/>(para todos los cursos)</b> | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes autonómicos}}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes}} * 100$  | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual                             | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
|   | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes nacionales}}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes}} * 100$   |  |   |                                   | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
|   | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes internacionales}}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes}} * 100$                                      |  |   |                                   | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para Estudios Superiores y Másteres

### Dimensión: Profesorado - PDI

| Indicador   | Forma de cálculo   | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información      | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación         |
|---|--|--|---|--------------|---------------------------|--------------------------------------|
| <b>% de profesores a tiempo completo sobre la plantilla total</b> | $\frac{\text{N}^\circ \text{ profesores a tiempo completo}}{\text{n}^\circ \text{ total de profesores}} * 100$ | Secretaría                                   | Plantilla PDI año académico<br>Programa de Horarios | Anual        | SI                        | Vicedirección y Jefatura de Estudios |
| <b>% de profesores a tiempo parcial sobre la plantilla total</b>  | $\frac{\text{N}^\circ \text{ profesores a tiempo parcial}}{\text{n}^\circ \text{ total de profesores}} * 100$  | Jefatura de Estudios                         | Plantilla PDI año académico<br>Programa de Horarios | Anual        | SI                        | Vicedirección y Jefatura de Estudios |

| Indicador  | Forma de cálculo   | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información      | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación         |
|--|--|--|---|--------------|---------------------------|--------------------------------------|
| <b>% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo</b> | $\frac{\text{Nº horas impartidas por profesores a tiempo completo}}{\text{nº total de horas de docencia}} \cdot 100$ | Jefatura de Estudios                         | Plantilla PDI año académico<br>Programa de Horarios | Anual        | SI                        | Vicedirección y Jefatura de Estudios |
| <b>% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo parcial</b>  | $\frac{\text{Nº horas impartidas por profesores a tiempo parcial}}{\text{nº total de horas de docencia}} \cdot 100$  | Jefatura de Estudios                         | Plantilla PDI año académico<br>Programa de Horarios | Anual        | SI                        | Vicedirección y Jefatura de Estudios |

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma conjunta sobre la plantilla del profesorado (PDI)

### Dimensión: Prácticas externas y movilidad

| Indicador  | Forma de cálculo  | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información          | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación |
|--|---|--|---|--------------|---------------------------|------------------------------|
| <b>% de titulados que han realizado prácticas extracurriculares antes de acabar los estudios</b> | $\frac{\text{Nº total de alumnos que han realizado las prácticas extracurriculares}}{\text{nº total de alumnos titulados}} \cdot 100$ | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos       | Anual        | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |
| <b>% de movilidad por promoción</b>  | $\frac{\text{Nº de moviidades en una promoción}}{\text{nº total de titulados en cada promoción}} \cdot 100$                           | Secretaría                                   | Sistema informático<br>matrícula / Base de datos / etc. | Anual        | SI                        | Vicedirección y Secretaría   |

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para Estudios Superiores y Máster.

**Dimensión: Satisfacción**

| Indicador  | Forma de cálculo  | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información                                    | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación |
|--|---|--|---|--------------|---------------------------|------------------------------|
| <b>ALUMNADO</b>  |   |  |   |              |                           |                              |
| <b>Satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (valoración 1 a 5) *</b>    | $\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$ | Jefatura de Estudios                         | Programa procesamiento encuestas OMR Y SGIC-P3-01                                 | Anual        | SI                        | Secretaría                   |
| <b>Satisfacción de alumnos con el programa formativo (valoración 1 a 5) **</b> | $\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$ | Responsable del Sistema de Calidad           | Programa procesamiento encuestas OMR y SGIC-P1-01                                 | Anual        | NO                        | ---                          |
| <b>Satisfacción con las Prácticas Externas**</b>                               | $\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes que han realizado prácticas}} = \text{número de 1 a 5}$    | Jefatura de Estudios                         | Resultados procesados por los responsables de Prácticas y orientación profesional | Anual        | SI                        | Jefatura de Estudios         |
| <b>ALUMNADO – MOVILIDAD IN / OUT</b>   |   |  |   |              |                           |                              |
| <b>Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos OUT (valoración 1 a 5) **</b>      | $\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$ | Responsables Erasmus                         | Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-03                              | Anual        | SI                        | Responsables de Erasmus      |
| <b>Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN (valoración 1 a 5) **</b>       | $\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$ | Responsables Erasmus                         | Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-03                              | Anual        | SI                        | Responsables de Erasmus      |
| <b>EGRESADOS</b>   |   |  |   |              |                           |                              |

| Indicador   | Forma de cálculo  | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información       | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación       |
|---|---|--|--|--------------|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Estadísticas de egresados tras un año de finalizar los estudios ***</b>                    | Informe estadístico y conclusiones de Jefatura de Estudios  | Jefatura de Estudios                         | Programa procesamiento encuestas online y SGIC P2-04 | Anual        | NO                        | ---                                |
| <b>Estadísticas de egresados tras tres años ***</b>   | Informe estadístico y conclusiones de Jefatura de Estudios  | Jefatura de Estudios                         | Programa encuestas online y SGIC-P2-04               | Anual        | NO                        | ---                                |
| <b>PROFESORADO - PDI</b>  |   |  |  |              |                           |                                    |
| <b>Satisfacción de profesorado con el programa formativo **</b>                               | $\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$ | Responsable del Sistema de Calidad           | Programa procesamiento encuestas OMR y SGIC P1-01    | Anual        | NO                        | ---                                |
| <b>Autoevaluación del PDI sobre la docencia (valoración 1 a 5) **</b>                         | $\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$ | Jefatura de Estudios                         | Programa procesamiento encuestas OMR Y SGIC-P3-01    | Anual        | SI                        | Jefatura de Estudios<br>Secretaría |
| <b>Encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (valoración de 1 a 5) ***</b> | $\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$ | Responsable de formación                     | Programa procesamiento encuestas online y SGIC P3-02 | Anual        | SI                        | Jefatura de Estudios<br>Secretaría |
| <b>PAS</b>  |   |  |  |              |                           |                                    |
| <b>Satisfacción del PAS con el programa formativo ***</b>                                     | $\frac{\text{valoración PAS 1} + \text{valoración PAS 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de PAS participantes}} = \text{número de 1 a 5}$              | Responsable del Sistema de Calidad           | Programa procesamiento encuestas y SGIC P1-01        | Bienal       | NO                        | ---                                |



| Indicador | Forma de cálculo | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación |
|-----------|------------------|--|--|--------------|---------------------------|------------------------------|
|           |                  |  |  |              |                           |                              |

Nota: Los indicadores de esta dimensión señalados con \* se obtendrán de forma global y diferenciada por cada uno de los cursos de Estudios Superiores y Máster, los señalados con \*\* se obtendrán para cada una de las titulaciones de Estudios Superiores y Máster sin especificación por cursos y los destacados con \*\*\*, se obtendrán de forma global para todas las titulaciones.

### Dimensión: Resultados Académicos

| Indicador   | Forma de cálculo  | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información    | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación                                 |
|---|---|--|---|--------------|---------------------------|--|
| <b>Tasa de rendimiento por titulación</b>   | $\frac{\text{n}^\circ \text{ de créditos aprobados}}{\text{n}^\circ \text{ de créditos matriculados}} * 100$  | Secretaria                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual        | SI                        | Vicedirección<br>Responsable de comunicación<br>y Secretaría |
| <b>Tasa de abandono por titulación</b><br>(se entiende por abandono la no matriculación de créditos en los dos años siguientes)                           | $\frac{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que abandonan}}{\text{n}^\circ \text{ total de alumnos}} * 100$   | Secretaria                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual        | SI                        | Vicedirección<br>Responsable de comunicación<br>y Secretaría |
| <b>Tasa de graduación por titulación</b><br>(se entiende la graduación, aquella llevada a cabo en los años previstos por la titulación ó dichos años + 1) | $\frac{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que finalizan los estudios en los años previstos ó + 1}}{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que se matricularon en dicha promoción}} * 100$ | Secretaria                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual        | SI                        | Vicedirección<br>Responsable de comunicación<br>y Secretaría |

| Indicador   | Forma de cálculo   | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información    | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación                              |
|---|--|--|---|--------------|---------------------------|---|
| <b>Duración media de una titulación</b><br>(en este caso se diferenciará entre los alumnos de matrícula parcial y completa) | $\frac{(a1 + b1) + (a2 + b2) + (ax + bx) + \dots}{n^{\circ} \text{ de alumnos sobre el que se realiza el cálculo}} * 100$ Donde a: n° de alumnos y b: n° de años que tardan en graduarse | Secretaria                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual        | SI                        | Vicedirección<br>Responsable de comunicación y Secretaria |
| <b>Tasa de eficiencia por titulación</b>  | $\frac{n^{\circ} \text{ de créditos de los que debería haberse matriculado}}{n^{\circ} \text{ de créditos de los que efectivamente se ha matriculado}} * 100$                            | Secretaria                                   | Sistema informático<br>matrícula<br>Base de datos | Anual        | SI                        | Vicedirección<br>Responsable de comunicación y Secretaria |

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para Estudios Superiores y Máster y cada uno de sus correspondientes cursos, en el caso que proceda.

### Dimensión: Gestión del SGIC

| Indicador  | Forma de cálculo   | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información   | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación                             |
|--|--|--|--|--------------|---------------------------|--|
| <b>Porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados</b><br>"SGIC-P0-02" | El equipo directivo establece anualmente los objetivos cuantificables de calidad, así como los mecanismos para llevar a cabo el seguimiento de estos (SGIC-P5-01). En su informe anual el director/a determinará el porcentaje de objetivos alcanzados sobre el total de objetivos planteados. | Director/a                                   | Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de los objetivos                                    | Anual        | SI                        | Vicedirección<br>Responsable de comunicación y Dirección |
| <b>Porcentaje de sugerencias contestadas</b><br>"SGIC-P2-05"         | $\frac{n^{\circ} \text{ sugerencias contestadas}}{n^{\circ} \text{ total de sugerencias recibidas}} * 100$   | Director/a                                   | Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones | Anual        | SI                        | Vicedirección<br>Responsable de comunicación y Dirección |

| Indicador  | Forma de cálculo   | Responsable de la recogida de la información | Mecanismo obtención de datos de la información   | Periodicidad | Publicación del Indicador | Responsable/s de Publicación                          |
|--|--|--|--|--------------|---------------------------|---|
| <b>Porcentaje de reclamaciones contestadas</b><br>“SGIC-P2-05”                                     | $\frac{\text{n}^\circ \text{reclamaciones contestadas}}{\text{n}^\circ \text{total de reclamaciones recibidas}} * 100$         | Director/a                                   | Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones | Anual        | SI                        | Vicedirección Responsable de comunicación y Dirección |
| <b>Porcentaje de reclamaciones resueltas</b><br>“SGIC-P2-05”                                       | $\frac{\text{n}^\circ \text{reclamaciones resueltas}}{\text{n}^\circ \text{total de reclamaciones recibidas}} * 100$           | Director/a                                   | Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones | Anual        | SI                        | Vicedirección Responsable de comunicación y Dirección |
| <b>Porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas</b><br>“SGIC-P5-01” | $\frac{\text{n}^\circ \text{acciones de mejora eficaces}}{\text{n}^\circ \text{total de acciones de mejora realizadas}} * 100$ | Director/a                                   | Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de las acciones de mejora iniciadas                 | Anual        | SI                        | Vicedirección Responsable de comunicación y Dirección |

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma global para todas las titulaciones

## 2. Elaboración de Informes anuales.

Tal y como se indica en los diferentes procedimientos del SGIC, los integrantes del Equipo de Dirección designados elaborarán sus correspondientes informes que son el soporte establecido para el análisis de resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas.

Dichos informes, de carácter anual, se elaborarán en el tiempo comprendido entre el inicio del curso académico y antes de la finalización del año natural, y contendrán entre otros aspectos, los resultados de los indicadores anteriormente explicitados.

A continuación, se detalla la información, que como mínimo, contendrán los citados informes, los responsables de dicha ejecución y los procedimientos en los que se especifica la sistemática de realización:

| Tipo de Informe y detalle de la información a contener   | Responsable            | Procedimiento                          |
|--|------------------------|--|
| Informe anual de la Jefatura de Estudios. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción de profesorado – PDI con el programa formativo (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ Indicador de satisfacción de alumnos con el programa formativo – titulaciones (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ Indicador de satisfacción del PAS con el programa formativo-titulaciones, si procede en el año en curso (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ procesamiento y análisis de la información relativa a prácticas externas</li> <li>▪ Indicador de % de titulados que han realizado prácticas extracurriculares antes de acabar los estudios (dimensión de prácticas externas y movilidad)</li> <li>▪ información relativa a la orientación profesional de los alumnos</li> <li>▪ Estadísticas de egresados tras un año / tres años de finalizar los estudios (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ cumplimiento del PAF programado y grado de participación del PDI</li> <li>▪ indicador de encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul> | Jefatura de Estudios   | SGIC-P1-01<br>SGIC-P2-04<br>SGIC-P3-02 |
| Informe anual del responsable de Erasmus. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento del “Calendario de Internacional”</li> <li>▪ Acuerdos/convenios nuevos o cancelados</li> <li>▪ Mejoras introducidas en material de información sobre movilidad</li> <li>▪ Incidencias en seguimiento, actividades de apoyo y reconocimiento académico en la movilidad.</li> <li>▪ Indicador de % de movilidad por promoción (dimensión de prácticas externas y movilidad)</li> <li>▪ Indicador de satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN/OUT (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>  | Responsable de Erasmus | SGIC-P2-03                             |
| Informe anual de la Jefatura de Estudios. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ resultados sobre los perfiles de ingreso y especificaciones para la admisión de nuevos estudiantes</li> <li>▪ anomalías detectadas en la sistemática de admisión y selección de nuevos alumnos.</li> <li>▪ anomalías detectadas en el proceso de matriculación de nuevos alumnos admitidos</li> <li>▪ acciones de acogida / apoyo / acción tutorial y formación integral al estudiante</li> <li>▪ evaluación de las acciones de orientación a los estudiantes</li> <li>▪ anomalías detectadas en la evaluación de los logros de los estudiantes</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>  | Jefatura de Estudios   | SGIC-P2-01<br>SGIC-P2-02               |
| Informe anual de la Jefatura de Estudios-especificar. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ datos generales, composición y/o actualizaciones de la Plantilla de PDI</li> </ul>   | Jefatura de Estudios   | SGIC-P3-01                             |

| Tipo de Informe y detalle de la información a contener  | Responsable | Procedimiento                          |
|---|-------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nuevas incorporaciones de PDI durante el curso académico</li> <li>▪ índices de Ausencias / Bajas y Sustituciones durante el curso académico</li> <li>▪ Los indicadores correspondientes a la dimensión de Profesorado – PDI: % de profesores a tiempo completo sobre la plantilla total, % de profesores a tiempo parcial sobre la plantilla total, % de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo, % de horas de docencia impartida por profesores a tiempo parcial</li> <li>▪ Indicador de satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ Indicador de autoevaluación del PDI sobre la docencia (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ actividades de promoción y reconocimiento del PDI durante el curso académico.</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>  |             |  |
| <p>Informe anual de la Secretaría. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados de la totalidad de indicadores contenidos en las dimensiones: acceso / matrícula y resultados académicos</li> <li>▪ actualizaciones de la plantilla del PAS (si las hubiere)</li> <li>▪ nuevas incorporaciones y/o sustituciones en el PAS</li> <li>▪ acciones de promoción y reconocimiento en el PAS</li> <li>▪ Bienes/Servicios que supere los 3.500 euros</li> <li>▪ cumplimiento del presupuesto que incluye las partidas correspondientes a la adquisición de recursos materiales y servicios</li> <li>▪ aspectos objeto de modificación/mejora en la política de recursos materiales y servicios (si procede).</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>   | Secretaria  | SGIC-P3-03<br>SGIC-P4-01               |
| <p>Informe anual de Dirección donde se detalla la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ conclusiones sobre el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad</li> <li>▪ propuestas de actualización/modificación de Política y/o Objetivos de Calidad (si las hubiere)</li> <li>▪ porcentaje de sugerencias contestadas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ porcentaje de reclamaciones contestadas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ porcentaje de reclamaciones resueltas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ conclusiones y valoraciones con relación a las sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones registradas en el año académico</li> <li>▪ porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas (dimensión gestión del SGIC)</li> <li>▪ conclusiones y valoraciones sobre la implantación de la dinámica en el establecimiento de acciones de mejora</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul> | Director/a  | SGIC-P0-02<br>SGIC-P2-05<br>SGIC-P5-01 |

### 3. Fiabilidad y validez de los datos e informes obtenidos.

Una vez procesada la información necesaria para obtener los indicadores anteriormente relacionados y la realización de los informes anuales por parte de los responsables designados, el equipo directivo se reúne en sesión extraordinaria con el fin de determinar la fiabilidad y la validez de los datos obtenidos.

En el supuesto de que dicha información no sea considerada fiable, se volverá a procesar de forma conveniente, afectando a los responsables designados en las tablas detalladas.

### 4. Análisis de los resultados.

Si los datos son considerados fiables y validos, el equipo directivo procederá a llevar a cabo el análisis de los resultados a partir de la revisión de los informes anuales realizados por los diferentes responsables.

Se analizarán las diferentes áreas de mejora identificadas por cada uno de los responsables y se decidirá sobre la priorización y ejecución de estas.

Aquellas áreas de mejora que se decida acometer en el año en curso quedarán registradas en el documento "Informe de acción de mejora / preventiva" (Anexo 1), donde se especificará:

- Problema/s detectado/s y las posibles causas que lo han generado
- La/s acción/es de mejora / preventivas adoptadas
- Responsable/s de ejecución de las acciones
- Plazo/s previsto/s de realización
- Responsables de la verificación de implantación y eficacia

Si del análisis llevado a cabo, se detectase alguna necesidad en la actualización de la Política y Objetivos de Calidad o en la documentación de soporte del SGIC, tal circunstancia también se reflejaría a través del documento de "Informe de acción de mejora / preventiva".

La actividad de análisis de resultados quedará reflejada en la correspondiente acta del Equipo Directivo.

### 5. Mecanismo para llevar a cabo el establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad

A partir del análisis de los resultados, el director/a junto con el equipo directivo, determinará los objetivos cuantificables, para el año siguiente, en consonancia con la Política y Objetivos de calidad definidos. Para ello, se definirán las metas requeridas, los responsables de llevarlas a cabo y los plazos de realización de estas.

### 6. Publicación/rendición de cuentas a las partes interesadas

La totalidad de informes anuales desarrollados por los responsables y las conclusiones y áreas de mejora resultantes del proceso de análisis llevado a cabo por la Dirección, quedarán bajo la custodia del responsable de calidad, que será responsable de la rendición de cuentas ante los grupos de interés: Comité de Calidad y Consejo de Centro.

Esta actividad se llevará a cabo a través de convocatorias extraordinarias de los citados órganos, en un tiempo no superior a un mes desde la realización del análisis de los resultados por parte de la dirección. Se dejará constancia de tal circunstancia en la correspondiente acta.

## 5. ARCHIVO DE REGISTROS.

- Actas de reunión del Equipo Directivo, Comité de Calidad y COCOPE (soporte informático)
- Informes anuales de Jefatura de Estudios, Secretaría, responsable Erasmus, responsable de Formación, responsable del Sistema de Calidad (soporte informático)
- Acciones de mejora identificadas

## 6. CONTROL DE MODIFICACIONES.

| Revisión | Modificación   | Fecha      |
|----------|--|------------|
| 0        | Edición inicial del documento. Sin modificaciones  | 21/05/2018 |
| 1        | Recomendaciones aportadas por el Informe de Evaluación de la ANECA:<br>Inclusión de la lista de normativa externa en vigor.<br>Inclusión de flujogramas en todos los procedimientos.<br>Se procede a separar los anexos-formatos de los procedimientos de los que dependen. Se identificarán de la forma indicada en el SGIC P0 - 01.<br>Inclusión de la lista de documentos en vigor. | 02/05/2020 |

## 7. ANEXOS.

Anexo 1: Acciones de mejora